

Susanna Kakkuri

KANSALLISEN SUORAVELOITUKSEN PÄÄTTYMINEN

**Opinnäytetyö
CENTRIA AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutusohjelma
Joulukuu 2015**

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Kokkola- Pietarsaari	Aika Joulukuu 2015	Tekijä/tekijät Susanna Kakkuri
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma		
Työn nimi KANSALLISEN SUORAVELOITUKSEN PÄÄTTYMINEN		
Työn ohjaaja Janne Peltoniemi		Sivumäärä 51
Työelämäohjaaja		
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää mitä vaikutuksia kansallisen suoraveloituksen päätymisellä on yrityksille ja asiakkaille. Opinnäytetyötä aloitettaessa vuonna 2013 aihe oli hyvin ajankohtainen, koska Euroopan neuvoston ja parlamentin antamassa asetuksessa (EU) N:o 260/2012 oli päätetty, että yhtenäisen euromaksualueen uudistuksien myötä myös kansallisten suoraveloitusratkaisujen tuli loppua viimeistään 31.1.2014.</p> <p>Opinnäytetyössä on kerrottu taloushallinnosta ja kokoajan yleistyvämmästä sähköisestä taloushallinnosta ja sen alaisuudessa olevasta sähköisestä laskutuksesta. Opinnäytetyössä on kerrottu myös maksuliikenteestä ja sen kehityksestä Suomessa sekä avattu hieman tarkemmin mitä yhtenäinen euromaksualue tarkoittaa.</p> <p>Opinnäytetyö sisältää osuuden, jossa on kerrottu, aiemmin Suomessa käytössä olleen, kansallisen suoraveloituksen toimintaperiaatteista. Opinnäytetyössä on kerrottu miten Finanssialan Keskusliitto ohjeisti yrityksiä valmistautumaan ja tekemään suoraveloitusten muunnon uusiin laskutustapoihin. Lisäksi opinnäytetyössä on kerrottu miten eräässä yrityksessä hoidettiin muunto uusiin laskutustapoihin ja minkälaisia haasteita tai ongelmia siinä tuli vastaan.</p>		
Asiasanat E-lasku, maksuliikenne, SEPA, suoramaksu, suoraveloituksen päättyminen		

ABSTRACT

Unit Kokkola-Pietarsaari	Date December 2015	Author/s Susanna Kakkuri
Degree programme Business administration		
Name of thesis TERMINATING THE NATIONAL DIRECT DEBIT		
Instructor Janne Peltoniemi		Pages 51
Supervisor		
<p>The aim of this thesis was to get information about the changes caused by termination of the national direct debit and what effects it had on companies and customers. This topic was very actual in 2013, because the European Parliament and the European Council gave regulation N:o 260/2012 according to national direct debit. The European Parliament's and Council's regulation was to end the national direct debit before 31 January 2014 as a part of the renewal of the Single Euro Payments Area.</p> <p>The thesis contains an analysis of financial management and especially electronic based financial management processes and e-invoicing. The thesis also contains an analysis of payment transactions in Finland and a description of the Single Euro Payments Area.</p> <p>The thesis contains a description of the national direct debit used in Finland. When the national direct debit ended, companies had to start applying new invoicing methods including changed direct debit. There are also facts about the instructions given by the Federation of Finnish Financial Services. The thesis includes also a case study of one company's process of changing the invoicing system and challenges and problems in the process.</p>		
Key words direct payment, e-invoice, ending of direct debit, payment transaction, SEPA		

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 TALOUSHALLINTO	2
2.1 Taloushallinto	2
2.2 Sähköinen taloushallinto	4
2.2.1 Sähköinen myyntilasku	5
2.2.2 Sähköinen ostolasku	7
3 MAKSULIIKENNE	9
3.1 Maksuliike Suomessa	9
3.1.1 Maksutapojen kehitys	10
3.1.2 Maksuliikenteen perusjärjestelmät	12
3.1.3 Turvallisuus ja asiakkaan tunnistaminen	12
3.2 Henkilöasiakkaiden päivittäiset raha-asiat	13
3.2.1 Tilit	14
3.2.2 Maksutavat	14
3.3 Laskuttamiseen liittyvät palvelut	16
3.3.1 Verkkolaskutus	16
3.3.2 Viitemaksut ja viestilliset saapuvat maksut	17
3.3.3 Viivakoodi	19
3.3.4 SEPA-suoraveloitus	19
3.3.5 Maksupäätepalvelu	20
4 YHTENÄINEN EUROMAKSUALUE - SEPA	21
4.1 Maksujen välityksen infrastruktuuri ja standardit	21
4.2 SEPA-tilisiirto	22
4.3 SEPA-suoraveloitus	23
4.4 SEPA-maksukortti	24
4.5 SEPAn myötä poistuvat palvelut	25
4.5.1 Pankkikortti	25
4.5.2 Suoraveloitus	26
4.5.3 Toistuvaissuoritukset	27
4.5.4 Laskujen maksupalvelu, ulkomaanmaksupalvelu	27
4.5.5 Konekielinen tiliote	28
5 KANSALLINEN SUORAVELOITUS	29
5.1 Suoraveloituksen onnistumisen edellytykset	29
5.2 Suoraveloituksen kulku	31
5.2.1 Suoraveloitusvaltuutus	32
5.2.2 Ennakkoilmoitus	32
5.2.3 Veloitusaineisto	33
5.2.4 Peruutukset ja korjaukset	34
5.2.5 Veloituksen siirtyminen asiakkaan tililtä laskuttajan tilille	34
5.2.6 Maksupalautus maksajalle	35

6	VAADITTAVAT TOIMENPITEET SIIRRYTTÄESSÄ UUSIN PALVELUHIIN	37
6.1	Suoraveloitusten muunnon aikataulu ja edeltävät toimenpiteet	37
6.2	Suoraveloitusten muunto	39
6.2.1	Laskuttajailmoituksen lähetys	39
6.2.2	Vastaanottoehdotusten muodostus	40
6.2.3	Asiakastiedotteet ja vastaanottoehdotusten lähetys pankkiin	41
6.2.4	Vastaanottoehdotusten käsittely pankissa	42
6.2.5	Asiakkaan reagointiaika	43
6.2.6	Vastaanottoilmoitukset	44
6.3	Suoraveloituspalvelun lopettaminen	45
6.4	Yhteenveto suoraveloituksen muunnon onnistumisesta	45
7	CASE	47
7.1	Yrityksen X esittely	47
7.2	Muunnon toteutus	47
7.3	Miten muunto onnistui	48
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	50
	LÄHTEET	51

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni tavoitteena oli perehtyä kansallisen suoraveloituksen loppumisesta aiheutuviin muutoksiin ja hyödyntää tätä tietoa myöhemmin työpaikassani kun siellä tehtiin muunto suoraveloituksesta e-laskuksi ja suoramaksuksi.

Opinnäytetyötäni aloittaessani vuonna 2013 aihe oli hyvin ajankohtainen, koska Euroopan neuvoston ja parlamentin antamassa asetuksessa (EU) N:o 260/2012 päätettiin että yhtenäisen euromaksualueen uudistuksien myötä myös kansallisten suoraveloitusratkaisujen tuli loppua viimeistään 31.1.2014. Opinnäytetyössäni perehdyin tarkemmalla tasolla mitä muutoksia laskuttajan tuli tehdä ennen kuin suoraveloitukset päättyivät ja mitkä olivat korvaavat vaihtoehdot suoraveloitukselle. Lisäksi kerron yleisesti suoraveloituksen korvaajista eli e-laskusta ja suoramaksusta.

Opinnäytetyön alussa kerroin taloushallinnosta ja sähköisestä taloushallinnosta yleisesti. Kolmannessa luvussa kerroin maksuliikenteestä ja sen kehityksestä Suomessa sekä minkälaisia maksutapoja on käytössä.

Neljännessä luvussa kerron tarkemmin yhtenäisestä Euromaksualueesta eli Single Euro Payments Area (SEPA) ja sen myötä tulevista muutoksista. Viidennessä luvussa on kerrottu hieman tarkemmin Suomessa käytössä olleesta kansallisesta suoraveloituksesta.

Kuudennessa luvussa on kuvattu teoriaosuus liittyen suoraveloituksen muuntamiseen e-laskuksi ja suoramaksuksi. Teoriaosuuden jälkeen olen kertonut miten suoraveloituksen muunto tehtiin eräässä yrityksessä. Kerron miten muunto eteni, miten se onnistui ja minkälaisia haasteita prosessissa tuli vastaan.

Opinnäytetyössäni käytin apunani paljon Finanssialan Keskusliiton internet-sivuillaan julkaisemia ohjeita liittyen kansallisen suoraveloituksen loppumisesta aiheutuviin muutoksiin, sillä opinnäytetyötäni aloittaessani aihe oli niin uusi ja ajankohtainen ettei tietoa muualta löytynyt.

2 TALOUSHALLINTO

Tässä luvussa käydään läpi mitä taloushallinto yleisesti tarkoittaa ja hieman tarkemmalla tasolla tutustutaan sähköiseen taloushallintoon joka koko ajan yleistyy eri yritysten käytössä. Lisäksi tässä luvussa on kerrottu sähköiseen taloushallintoon kuuluvista sähköisistä myynti- ja ostolaskuista.

2.1 Taloushallinto

Taloushallinnolla on hyvin keskeinen osa yrityksen toiminnassa. Taloushallinnon järjestelmän avulla yritys seuraa taloudellisia tapahtumia ja raportoi yrityksen tilasta ja toiminnasta sidosryhmilleen. Taloushallinto voidaan jakaa kahteen osaan, ulkoiseen ja sisäiseen laskentatoimeen, sen perusteella millaista informaatiota se sidosryhmilleen tuottaa. Ulkoisessa eli yleisessä laskentatoimessa yritys tuottaa informaatiota ulkoisille sidosryhmille, esimerkiksi omistajille, viranomaisille, työntekijöille, toimittajille, asiakkaille ja muille yhteistyökumppaneille. Sisäisen eli johdon laskentatoimen tehtävänä on tuottaa informaatiota yrityksen johdolle. Viimeisten vuosien aikana ulkoinen ja sisäinen laskentatoimi ovat integroituneet entistä tiiviimmin toisiinsa. Tämän vuoksi käytettävällä johtamisjärjestelmällä ja sovellettavilla laskentatekniikoilla on entistä suurempi vaikutus siihen miten yrityksen tapahtumakäsittelyprosessi etenee. (Lahti & Salminen 2008, 14.)

Taloushallinto voidaan myös määritellä tietojärjestelmien näkökulmasta järjestelmäksi joka muodostuu toisiinsa liittyvistä komponenteista, jotka toimivat yhdessä saavuttaakseen tietyn tuloksen. Komponenteilla tarkoitetaan ohjelmistoja, laitteistoja, tiedon syöttämistä, dataa, tulosteita, ihmisiä ja menettelytapoja eli kaikkia vaiheita ja asioita jotka vaikuttavat syntyvään lopputulokseen. Järjestelmän tuottama lopputulos voi olla taloushallinnossa esimerkiksi myyntiraportti tietyltä ajalta tai asiakkaalle lähetettävä lasku. (Lahti & Salminen 2008, 14.)

Taloushallinto voidaan määritellä strategisella tasolla tarkasteltaessa yhtenä yrityksen laajana tukitoimintona tai -prosessina. Jotta taloushallinnon kokonaisuuden

hahmottaa mahdollisimman yksinkertaisella tavalla, on taloushallinto hyvä käsitellä pienemmissä palasissa ja osakokonaisuuksissa. Lahti & Salmi 2008, käyttivät kirjassaan, Kohti digitaalista taloushallintoa – sähköiset talouden prosessit käytännössä, jakotapoina samanlaista tapaa jota moni taloushallinnon järjestelmäntoimittaja tai konsultti käyttää. Kirjassa taloushallinto oli jaettu seuraavalla tavalla:

- **Ostolaskuprosessi** sisältää vaiheet ostotilauksesta ostolaskun maksuun ja kirjanpidon kirjauksiin. Tähän prosessiin integroituvat myös ostotilaukset ja tavaran vastaanotto, jotka ovat operatiivisia prosesseja.
- **Myyntilaskuprosessi** sisältää vaiheet myyntitilauksesta laskutukseen sekä maksusuoritukseen. Myös kirjanpidon kirjaukset kuuluvat tähän prosessiin. Myyntilaskuprosessiin kuuluu myös saatavien hallinta eli myyntireskontra ja perintätoimet.
- **Matka- ja kululaskuprosessi** sisältää työntekijöiden työmatkat ja ostolaskuprosessin ulkopuolisista pienkulutapahtumista syntyvien korvausten käsittelyn.
- **Maksuliikenne ja kassanhallinta** osa-alueeseen kuuluvat maksutapahtumien, viitesuoritusten ja muiden tiliotetapahtumien käsittely. Lisäksi tähän kuuluu olennaisesti eri maksuvälineet eli luottokortti ja muut maksukorttitapahtumat, kassa- ja käteistapahtumien käsittely sekä mobiili- ja Internetmaksut.
- **Käyttöomaisuuskirjanpito** osuudessa seurataan yrityksen käyttöomaisuushankintoja esimerkiksi kalustoa ja koneita sekä niihin liittyviä poistoja ja arvostuksia.
- **Pääkirjanpito** pitää sisällään edelleen osaprosesseja, jotka kannattaa käsitellä jopa omina osaprosesseina varsinkin suurissa yrityksissä. Osaprosesseja ovat esimerkiksi täsmäytykset, jaksotukset ja kauden sulkeminen.
- **Raportointiprosessi** tarkoittaa raporttien muodostamista ja niiden jakelua. Raportointiprosessi käyttää kaikissa muissa prosesseissa olevaa tietoa ja se alkaa siitä mihin muut osaprosessit päättyvät.

- **Arkistointi** liittyy kaikkiin muihin prosesseihin. Toimiva ja luotettava, nykyään sähköinen arkistointi, on taloushallinnon selkäranka. (Lahti & Salminen 2008, 14–16.)

Prosessit poikkeavat toisistaan niin että osalla prosesseista, esimerkiksi osto- ja myyntilaskuprosessilla, on selkeä alku ja loppu sekä näiden välissä olevat erivaiheet. Maksuliikenne on taas enemmänkin toiminto, joka liittyy hyvin vahvasti muihin prosesseihin kuten myyntilaskuprosessiin. Pääkirjanpito yhdistää osaprosessit tai se on raportointiprosessin olennainen alkulähde. Voikin sanoa että pääkirjanpito toimii muiden prosessien solmukohtana. (Lahti & Salminen 2008, 16.)

2.2 Sähköinen taloushallinto

Sähköisessä taloushallinnossa yrityksen taloushallinto hoidetaan uudenaikaisten työvälineiden ja sähköisten prosessien avulla. Sähköisen taloushallinnon tavoitteena on, että sen myötä taloushallinnossa manuaalisesti tehtävät työvaiheet vähenevät minimiin (Koivumäki & Lindfors 2012, 20). Sähköinen taloushallinto sisältää muun muassa verkkolaskutuksen, sähköisen arkistoinnin sekä automatisoidut tiliöinnit. Näistä tunnetuin sähköisen taloushallinnon osa-alue on verkkolaskujen vastaanotto ja lähetys, mutta on syytä muistaa että sähköiseen taloushallintoon sisältyy paljon muutakin kuin pelkkä verkkolaskutus. Sähköisessä taloushallinnossa kaikki kirjanpidon ja taloushallinnon materiaali käsitellään sähköisesti ilman paperisia tositteita ja se yritetään tehdä mahdollisimman automaattisesti. (Helanto, Kaisaniemi, Koskinen, Kuntola & Siivola 2013, 28.)

Olennaisena osana sähköisessä taloushallinnossa on että mahdollisimman paljon tositteista ja aineistoista olisi sähköisessä muodossa. Kun tositteet ja aineisto on sähköisessä muodossa ja käsittely voidaan tehdä sähköisesti, vähentyy kahdenkertainen tallennustyö. Sähköisen taloushallinnon yleistymisen myötä, tulevat rutiiinityöt edelleen vähentymään ja monia työvaiheita voidaan automatisoida. Helpo-
tusta tuo myös se että tiedot arkistoidaan sähköisesti jolloin niihin pääsee entistä helpommin ja nopeammin käsiksi. Lisäksi esimerkiksi yrityksen johdolla on paljon parempi mahdollisuus seurata yrityksen taloudellista tilaa. (Helanto ym. 2013, 28.)

Sähköinen taloushallinto käsittää kokonaisuudessaan kaikki yrityksessä tehtävät toiminnot ja työvaiheet, esimerkiksi ostolaskujen käsittelyn, myyntilaskutuksen ja palkanlaskennan (Helanto ym. 2013, 28). Jotta taloushallinnon hoito olisi mahdollisimman hyvää ja tehokasta, kannattaa yrityksen panostaa hyvään ohjelmistoon jolla taloushallinto hoidetaan tai jos ohjelmistoja on useampi niin varmistaa niiden toimiva integraatio. Näin ollen toimintoja voidaan automatisoida yrityksen sisälläkin ja sähköisestä taloushallinnosta saadaan mahdollisimman suuri hyöty. Taloushallinnon ohjelmistojen on myös pystyttävä tuottamaan erilaisia viranomaisilmoituksia ja sitä voidaan hyödyntää lähettämällä esimerkiksi Verohallinnolle sähköisesti ilmoituksia. (Koivumäki & Lindfors 2012, 23–24.)

2.2.1 Sähköinen myyntilasku

Yrityksen ottaessaan käyttöön sähköisen myyntilaskun, kannattaa panostaa laadukkaaseen ohjelmistoon, jotta laskutus on joustavaa ja laskutusta voi hoitaa milloin vain juoksevasti, riippumatta ajankohdasta. Hyvä ohjelmisto tuo tehokkuutta kassanvirran hallintaan, kun myyntilaskut saa lähetettyä asiakkaille nopeammin ja kun reskontran seuranta sähköistyy, niin laskuista saadaan nopeammin suoritukset. Laskujen laadintaan tuo helpotusta myyntilaskujen laadinnan apuna käytettävät asiakas- ja tuoterekisterit. Rekisterit tuovat myös parannusta myyntitietojen pohjalta laadittaviin raportteihin. (Helanto ym. 2013, 43.)

Sähköiset myyntilaskut tuovat myös helpotusta laskujen käsittelyyn kun sama tieto pitää tallentaa vain yhden kerran, jolloin laskujen käsittelyssä tapahtuvien virheiden määrä pienenee. Sähköinen laskutus tuo myös monipuolisia mahdollisuuksia laskutuksen hoitamiseen ja tekemiseen, esimerkiksi jos laskutusjärjestelmä on yhteinen, eikä sen käyttöoikeuksia ole rajattu vain tietyille henkilöille, voi joissakin tapauksissa myyjäkin tehdä ja tulostaa asiakkaalle laskun heti palvelutilanteessa. Asiakkaan ei tarvitse odottaa että yrityksen laskuttaja ehtii tehdä ja postittaa laskun myöhemmin perässä. Sähköisen laskutuksen myötä yrityksellä on myös mahdollisuus ulkoistaa laskutuksen hoito jollekin toiselle yritykselle, tällaisessa tapauksessa tiedot siirretään laskutusta hoitavalle yritykselle ulkoisen rajapinnan kautta. (Helanto ym. 2013, 43.)

Tavallisessa taloushallinnossa laskut pitää tulostaa ja postittaa asiakkaalle sekä yritykselle itselleen mappiin. Sähköinen taloushallinto ja laskutus tuovat helpotusta tähän aikaan vievään työvaiheeseen, kun hyödyntämällä sähköistä taloushallintoa voidaan laskut toimittaa asiakkaalle yhdellä napin klikkauksella. Kirjanpitoonkaan ei tarvitse enää kopioida laskuja, vaan sähköisessä taloushallinnossa tiedot saadaan helposti siirrettyä kirjanpitoon. (Helanto ym. 2013, 43.)

Monet suuret yritykset käyttävät nykyään ulkopuolisia tulostuskeskuksia apunaan laskujen tulostamisessa ja lähettämässä asiakkaille. Perinteisten paperilaskujen lisäksi ainakin jotkut tulostuskeskukset tarjoavat palveluja, joiden kautta laskuttaja voi lähettää myös sähköisiä e-laskuja ja verkkolaskuja asiakkaille. Tulostuskeskus huolehtii että sähköiset laskut menevät pankkien kautta aina kuluttaja-asiakkaiden verkkopankkeihin asti ja yritysasiakkaiden kohdalla huolehtivat että yritykset saavat verkkolaskunsa. Esimerkiksi suuria tulostuspalveluja tarjoavia yrityksiä ovat Enfo ja Sonera.

Sähköiseen taloushallintoon ja laskutukseen siirryttäessä parantuu myös myyntilaskujen hallinnointiin liittyvät prosessit. Myyntilaskujen ollessa sähköisessä järjestelmässä ja arkistossa, laskujen etsiminen ja löytäminen helpottuu. Enää ei tarvitse selata mappeja läpi, löytääkseen laskun, sillä monessa järjestelmässä pystyy hakemaan laskuja käyttäen hakutekijöinä mitä tahansa laskulla olevaa tietoa. Sähköisiin palveluihin siirtyminen parantaa myös myyntireskontran hoitoa, kun yritys pystyy seuraamaan reskontraa ajan tasalla olevilla tiedoilla. Yritys pystyy nopeampaa reagoimaan erääntyneisiin laskuihin ja lähettämään niistä huomautuskirjeet asiakkaille. Mikäli asiakkaat eivät edelleenkään maksa, voi yritys halutessaan siirtää laskut yhdellä napinpainalluksella perintätoimistolle hoidettavaksi. (Helanto ym. 2013, 43–44.)

Yritys voi myös hyödyntää myyntilaskutuksen automaatiota niin, että määrittelee tuoterekisteriin tuotteiden taakse kirjanpitotilit ja muun tiliöintisäännöt. Tämän johdosta jo myyntilaskua laadittaessa se kirjautuu automaattisesti pääkirjaan ja tuloslaskelmaan oikein. (Helanto ym. 2013, 44.)

2.2.2 Sähköinen ostolasku

Vielä muutama vuosi sitten oli hyvin yleinen käytäntö että vaikka yritykset maksoivat ostolaskunsa nettipankin kautta, niin laskut tulivat yritykselle suurimmaksi osaksi paperisena postin kautta. Kun lasku tulee paperisena, täytyy sen tiedot käydä tallentamassa ostolaskuohjelmaan ja jos ohjelmasta ei saa lähetettyä sähköisesti laskuja veloitettavaksi pankkiin, täytyy laskun tiedot käydä tallentamassa myös pankkiohjelmaan laskun maksamista varten. Kokonaiskuvan muodostaminen avaamattomista ja pankkiohjelmaan tallentamattomista laskuista on lähes mahdotonta, ja se tuo haasteita talouden hallintaan. (Helanto ym. 2013, 45.)

Sähköisen laskutuksen ja taloushallinnon yleistyminen on tuonut helpotuksia yritysten jokapäiväiseen työhön. Manuaalinen tallentaminen on vähentynyt ostolaskujen käsittelyssä kun sähköiset laskut eli verkkolaskut ohjautuvat suoraan yrityksen sähköiseen taloushallinnon ohjelmistoon ja halutessaan yritys voi käyttää paperisena laskuina tulevissa laskuissa skannauspalvelu, jolloin laskut saadaan ohjattua suoraan yrityksen ohjelmistoon. Kun tietoja ei tarvitse tallentaa enää manuaalisesti, vähenee tallennusvaiheisiin liittyvä virheiden mahdollisuus huomattavasti. Yritys voi myös halutessaan määritellä ostolaskujen kohdalta järjestelmänsä että se kierrättää laskut sähköisesti hyväksyttäväksi eri henkilöillä, jolloin papereiden kускаaminen henkilöltä toiselle vähenee. Ostolaskut on myös mahdollista saada menemään yhdellä napin painalluksella maksuun suoraan yrityksen järjestelmästä, ilman että täytyy erikseen käydä verkkopankissa. (Helanto ym. 2013, 45.)

Sähköisissä ostolaskuissa on yleensä automatisoitu tiliöinnit laskun lähettäneen yrityksen mukaan. Kirjanpitoon ostolasku menee oletustilien mukaan, mutta kirjanpitäjällä on mahdollisuus tarvittaessa muuttaa tiliöintejä. Jos ostolaskussa ei ole oletustiliöintejä, tiliöityy lasku automaattisesti jollekin ennalta määritellylle ”kaatotilille”, josta laskun löytää helposti tarkastusta varten ja laskun voi tiliöidä käsin. Järjestelmissä on myös mahdollisuus määritellä automaattitiliöintejä, jolloin voidaan määritellä että tietyltä toimijalta tulevat laskut tiliöityvät aina automaattisesti tietyllä tavalla. (Helanto ym. 2013, 45.)

Kun mahdollisimman suuri osa ostolaskuista vastaanotetaan aitoina verkkolaskuina tai skannattuna tiedostoina, ja ennalta on määritelty ostolaskuille automaattiset tiliöinnit sekä hyödynnetään sähköistä ostolaskujen kierrätystä, niin käsittelyprosessin kokonaistyömäärä kevenee ja virheiden riski pienenee. Lisäksi hyvin suunnitellulla ja toteutetulla ostolaskujen sähköistyksellä, voi yritys tehdä suuriakin kustannussäästöjä. (Helanto ym. 2013, 45.)

3 MAKSULIIKENNE

Yrityksen taloushallinnossa maksuliikenteellä tarkoitetaan maksutapahtumien välitystä yritysten ja pankkien taloushallintajärjestelmien välillä sekä maksutapahtumien käsittelyä taloushallintojärjestelmissä. Yrityksestä ulospäin lähtevät maksut muodostetaan ensin yrityksen järjestelmissä ja lähetetään sieltä pankkiin. Tämän jälkeen pankki veloittaa yrityksen tililtä maksuerän mukaiset veloitukset. Yritykseen sisäänpäin tulevat maksut pankki kerää yhteen päiväkohtaisesti ja välittää tiedot yritykselle viitemaksutiedostoina ja tiliotteilla. Yritys huolehtii että tulleet suoritukset kuittaavat omassa järjestelmässään avoimet tapahtumat. (Lahti & Salminen 2014, 116.)

3.1 Maksuliike Suomessa

Keskeinen osa pankkitoimintaa on maksujen välittäminen maksajalta maksunsaajalle. Pankki- ja postisiirtojärjestelmien kehittäminen ja niiden solmima yhteistyösopimus mahdollisti sen että Suomessa kehittyi tehokkaasti maksujen välitys tilisiirron myötä. Tilisiirrossa maksavan asiakkaan tililtä veloitetaan maksu ja se välitetään maksun saajan pankkiin maksujenvälitysjärjestelmän kautta. Saajan pankissa maksu hyvitetään maksun saajan tilille. (Alhonsuo, Nisén, Nousiainen, Pellikka & Sundberg 2012, 189.)

Suomalainen maksuliiketeknologia on kehittynyt suomalaisten omaksuessa uudet teknologiat nopeasti ja yleisestikin tekniikan kehittymisen myötä. Esimerkkinä nopeasta tekniikan omaksumisesta Suomessa on matkapuhelinten laaja leviäminen koko kansan käyttöön. Lisäksi Suomessa on laajasti omaksuttu internetin ja mobiilipalveluiden käyttö. (Alhonsuo ym. 2012, 189.)

Suomessa yritykset ovat ymmärtäneet tekniikan käytön tuomat hyödyt ja ovat uskaltaneet ottaa käyttöön eri tietojärjestelmiä ja sovelluksia, tiedonsiirtopalveluita sekä internetselaimeen perustuvia maksuliike- ja pankkipalveluita jo varhaisessa vaiheessa. Yritysten lähtiessä rohkeasti mukaan uusiin palveluihin, ovat pankit

halunneet panostaa uusien palveluiden kehittämiseen. Uusien palveluiden myötä yritysten toiminta on tehostunut ja kustannukset ovat pienentyneet. (Alhonsuo ym. 2012, 189.)

Pankkien keskenään tekemä yhteistyö on erityisesti vaikuttanut siihen että suomalainen maksuliike on yksi maailman tehokkaimmista. Pankkien tekemän yhteistyön ansiosta on syntynyt koko pankkijärjestelmän kattava yhteinen tilisiirtojärjestelmä. Vuonna 2010 konekielisyysaste oli Suomessa noin 98 prosenttia eli hyvin korkealla tasolla. (Alhonsuo ym. 2012, 190.)

Suomalaisten pankkien palveluverkoston muutoksiin ja alueellisten erojen tasaantumiseen pankkipalveluiden saatavuudessa on vaikuttanut asiakkaiden halu omaksua uusia asiointitapoja ja uudenaikaisiin tekniikoihin perustuvien pankkipalveluiden kehittyminen. Puhelimien käyttö ja tietotekniikka on mahdollistanut sen että pankkiasioita voi hoitaa silloin kun itselle parhaiten sopii, eikä olla enää riippuvaisia siitä miten pankkien konttorit ovat auki. Pankkipalvelut ovat nykyään paremmin saatavilla, mutta konttoriverkosto on samalla pienentynyt. Pankkikonttoreiden rooli on muuttunut vuosien myötä, aikaisemmin niissä hoidettiin kaikki raha-asiat laskunmaksusta aina lainaneuvotteluihin, mutta nykyään hyvin harva maksaa laskunsa pankki konttorissa. Nykyisin pankkikonttorit ovat keskittyneet enemmänkin konsultoimaan ja käymään neuvotteluja raha-asioihin liittyen. (Alhonsuo ym. 2012, 191.)

3.1.1 Maksutapojen kehitys

Maksujärjestelmää on kuvattu monimutkaiseksi verkostoksi joka koostuu erilaisista yhdistelmistä osapuolia, järjestelmiä, tietokoneita, tietoverkkoja ja sovelluksia. Suomalaisen maksuliikkeen pohja muodostuu tilisiirroista ja korteilla maksamisesta, joiden yhteenlaskettu osuus vuonna 2010 oli yli 90 prosenttia maksutapahtumien volyyymista. Yritykset käyttävät paljon pankkiyhteysohjelmia tai verkkopalveluita välittääkseen tilisiirtotoimeksiantoja pankkeihin. Kuluttaja-asiakkailta suurimmassa käytössä palveluista on verkkopankki. Kansallisen suoraveloituksen ollessa käytössä, oli se erityisen suosittu iäkkäämpien asiakkaiden keskuudessa, sen ol-

lessa vaivaton maksutapa. Suuresta suosiosta huolimatta kansallisen suoraveloituksen osuus maksutavoista oli vain kuitenkin 5 prosenttia. 1980-luvulla suosiossa olleen pankkisiirtokuoren (maksukuori, postisiirtokuori) käyttö on vähentynyt kii-vaalla tahdilla uusien ja kehittyneempien maksutapojen tullessa tilalle sekä pankkien asiakasohjauksesta johtuen. (Alhonsuo ym. 2012, 191–192.)

Vuonna 2010 jokainen suomalainen maksoi keskimäärin 141 tilisiirtoa, 190 korttimaksua ja 15 suoraveloitusta. Maksutapojen käytöissä saattaa olla hyvinkin suuria eroja eri maiden välillä. Esimerkiksi käteisen käyttäminen myös laskujen maksamisessa on hyvin yleistä Kreikassa. Vuonna 2009 Kreikassa asukkaat maksoivat keskimäärin kolme tilisiirtoa, yhden suoraveloituksen, kahdeksan korttimaksua ja kaksi sekkimaksua vuodessa. (Alhonsuo ym. 2012, 192.)

Yleisin tapa maksujen laskuun suomalaisten keskuudessa on maksaa laskut verkkopankin välityksellä. Mielenkiintoinen huomio on, että verkkopankki on suosituin tapa hoitaa laskujen maksu myös yli 65-vuotiaiden ikäryhmässä. Suomalaiset suosivat myös maksukorteilla maksamista. Kortilla maksettujen ostosten raha-arvo ylitti käteisellä tehtyjen ostosten arvon jo vuonna 2001. Neljä vuotta myöhemmin myös korttimaksutapahtumien lukumäärä oli suurempi kuin käteismaksutapahtumien lukumäärä. Suomi kuuluu maailman kärkeen maksukorttien käytössä. Useissa maissa suosituin maksutapa on yhä käteinen tai joissakin maissa käytetään melko runsaasti sekkejäkin. (Alhonsuo ym. 2012, 193–194.)

1980-luvulta alkaen suosituin kortti Suomessa on ollut maksu- ja automaattikäyttöön soveltuva pankkikortti. Luottoa tai maksuaikaa tarjoavat kortit ovat kuitenkin koko ajan yleistymässä enemmän. Kotimaiset pankkikortit poistuivat käytöstä kun tilalle tuli sirulliset debet-kortit yhtenäiseen euromaksualueeseen siirryttäessä. (Alhonsuo ym. 2012, 194.)

3.1.2 Maksuliikenteen perusjärjestelmät

Maksut siirtyvät maksajalta maksun saajalle tehokkaasti ja turvallisesti konekielisinä tietoina pankkien välillä pankkien yhteisissä maksujärjestelmissä. Suomessa käsitellään enää hyvin harvoin paperimuodossa olevia maksuja. Kun maksajan ja saajan tilit ovat eri pankkiryhmissä, tarvitaan pankkien välistä maksuliikettä. (Alhonsuo ym. 2012, 194.)

Tehokkuussyistä pankit siirtävät suurempina erinä pankkien välillä kulkevia maksuja eli maksuja ei siirretä yksitellen. Vuoden 2011 loppuun saakka, pankit käyttivät suurien maksumäärien eräpohjaiseen välitykseen pankista toiseen PMJ:tä (Pankkien Maksujärjestelmä erätapah- tuma-aineistot välitettiin tiedonsiirtona pankkien välisen eräkäyttöjärjestelmän PAVEn kautta Pankkiverkko3-ympäristössä. Pankkiverkko3 on tietoliikenneverkko, joka on tarkoitettu Suomen rahoitusmarkkinoilla toimivien osapuolien keskinäiseen liikennöintiin. Pankkien oli ilmoitettava Suomen Pankille hyvitys- ja veloitustapahtumien yhteissummat jotta Suomen Pankki pystyi hoitamaan katteensiirron pankkien sekkitilien välillä. Vasta tämän toimenpiteen jälkeen pankkien oli mahdollista kirjata asiakkaiden tapahtumat tilitapahtumina. Toistuvaissuoritukset ja tilisiirrot siirtyivät vuoden 2011 lopulla PMJ:stä SEPA-tilisiirtojen välityksen infrastruktuuriin. (Alhonsuo ym. 2012, 194–195.)

3.1.3 Turvallisuus ja asiakkaan tunnistaminen

Raha-asioiden hoitamisessa asiakkaiden on voitava luottaa pankkiin, siihen että heidän varansa ovat turvassa ja siihen että pankki hoitaa asiakkaan raha-asioihin liittyvät toimeksiannot turvallisesti. Myös pankin on voitava luottaa siihen että asiakas on rehellinen ja siihen ettei asiakkaan ja pankin suhteeseen liity väärinkäyttöä tai rikollisuutta. (Alhonsuo ym. 2012, 196.)

Pankkiturvallisuuden tehtävänä on ehkäistä pankkeihin ja niiden liiketoimintaan kohdistuvaa rikollista toimintaa. Pankkiturvallisuus voidaan jaotella kolmeen eri osa-alueeseen, tekniseen turvallisuuteen, tietotekniseen turvallisuuteen ja palvelu-

jen turvallisuuteen. Teknisen turvallisuuden tehtävänä on taata että pankissa olevat arvosäilytykset kuten arvopaperit ja raha ovat turvassa. Tämä varmistetaan muun muassa sillä että pankkien holvien, kassakaappien ja yösäilöjen on täytettävä niille asetetut turvallisuusvaatimukset. Teknisen turvallisuuden tavoitteena on taata että pankkien toiminta ja järjestelmät ovat suojassa kaikissa olosuhteissa ja estää tai vaikeuttaa rikostilanteiden syntyä. (Alhonsuo ym. 2012, 196–197.)

Tietoteknisen turvallisuuden tavoitteena on estää tietoverkoissa tai niiden avulla tapahtuvien pankkeihin kohdistuvia rikoksia. Tavoitteena on taata korkealuokkaiset turvallisuusratkaisut niin pankkien sisäisten ja pankkien välisten tietojärjestelmien kuin asiakkaan ja pankin välisten tietoyhteyksiin. (Alhonsuo ym. 2012, 197.)

Pankkien palvelut pyritään turvaamaan pankkien palvelujen turvallisuuteen liittyvillä toimenpiteillä. Pankin on kyettävä tunnistamaan ja tuntemaan asiakkaansa taatakseen turvallisen pankkipalvelun. Tämän vuoksi pankit haluavat varmistaa asiakkaan henkilöllisyyden ja tarvitsevat palveluista sopiessa asiakkaan allekirjoituksen tai sähköisen hyväksymisen. Käytännössä asiakkaan tunteminen alkaa asiakkuuden avauksesta, kun pankki esimerkiksi kysyy asiakkaalta avattavan tilin käyttötarkoitusta ja sille talletettavien varojen alkuperää. Nämä tarkistukset tehdään sen takia, että halutaan varmistaa, ettei tiliä tulla käyttämään esimerkiksi rahanpesuun. (Alhonsuo ym. 2012, 197.)

3.2 Henkilöasiakkaiden päivittäiset raha-asiat

Hoitaakseen päivittäisiä raha-asioita jokainen kuluttaja tarvitsee pankin palveluja. Raha-asioiden hoitaminen ilman tiliä ja pankkia olisi hyvin vaikeaa. Esimerkiksi palkat ja eläkkeet maksetaan pankkitileille. Suurin osa laskuista on maksettava laskuttajan tilille, hyvin harvaan yritykseen on enää mahdollista käydä maksamassa suoraan konttoriin. Käteisen rahan nostaminenkin ilman korttia voisi olla vaikeaa. (Alhonsuo ym. 2012, 199.)

3.2.1 Tilit

Keskeisin pankkipalvelu henkilöasiakkaan hoitaessa päivittäisiä raha-asioita on käyttelytili, johon on myös mahdollista liittää muut raha-asoiden hoitoon liittyvät maksupalvelut. Käyttelytilille ohjataan yleensä palkat ja muut toistuvana tulevat suoritukset ja sieltä hoidetaan päivittäiset laskut ja maksut. Käyttelytileillä tarkoitetaan varsinaiseen maksuliikenteeseen käytettäviä käyttötiliä ja säästötiliä. (Alhonsuo ym. 2012, 199.)

Käyttötiliin kuuluu, tai siihen voi yleensä liittää, kaikki yleisimmät palvelut jotka liittyvät maksamiseen, esimerkiksi verkkopankin käyttö, kuluttajan e-laskun maksaminen, kuoressa pankkiin maksettavaksi lähetettävä tilisiirto sekä maksuautomaattien käyttö. Pankkien konttoreissa on myös mahdollista käydä maksamassa laskujaan käyttötililtä. (Alhonsuo ym. 2012, 199.)

Koska käyttelytilien päällimmäisenä käyttötarkoituksena on päivittäisten raha-asoiden hoito, ovat käyttelytilit monesti kokonaan korottomia tai korko on hyvin alhainen. Mikäli asiakas haluaa säästää paremmalla korolla, kannattaa hänen esimerkiksi käyttää siihen tarkoitukseen sopivia säästö- tai sijoitustilejä tai rahastoja. (Alhonsuo ym. 2012, 199.)

3.2.2 Maksutavat

Henkilöasiakkaan tehdessä pankin kanssa sopimuksen käyttötilistä Suomessa, saa hän yleensä käyttöönsä kaikki yleisimmät maksutavat. Yleisimpiä maksutapoja ovat laskujen maksaminen verkkopankissa, kuluttajan e-lasku, suoramaksu, SEPA-suoraveloitus, maksuautomaatti, verkkomaksu eli ”nappimaksu”, puhelin, laskun lähettäminen postitse maksettavaksi maksupalvelulla/pankkisiirrolla ja laskun maksaminen konttorissa. (Alhonsuo ym. 2012, 201–207.)

Verkkopankissa maksaminen on nykyaikainen tapa, joka yleistyi 1990-luvulta alkaen nopeammin kuin minkään muun maksutavan käyttö. Voidakseen käyttää verkkopankkia, tarvitaan pankista saatavat henkilökohtaiset pankkitunnukset.

Verkkopankissa asiakas syöttää laskusta tai tilisiirtolomakkeesta löytyvät laskun maksuun tarvittavat tiedot. Tämän jälkeen maksu hyväksytään pankkitunnuksilla. (Alhonsuo ym. 2012, 201–202.)

Kun kuluttaja on valinnut laskutustavaksi e-laskun, toimittaa laskuttaja asiakkaalle laskun asiakkaan verkkopankkiin sähköisesti. Asiakas voi valita että haluaako hän käydä joka kerta hyväksymässä tulleet e-laskut maksuun, vai haluaako hän että e-laskut menevät automaattisesti hänen tililtään ilman erillistä hyväksyntää. Mikäli asiakas haluaa että maksut veloitetaan suoraan tililtä eräpäivänä, täytyy asiakkaan antaa pankille valtuutus tähän. E-laskun käyttö on yleistynyt kovaa vauhtia ja koko ajan uusia laskuttajia ja asiakkaita siirtyy käyttämään e-laskua. (Alhonsuo ym. 2012, 203–204.)

Kansallisen suoraveloituksen päättyessä suomalaiset pankit kehittivät korvaavaksi palveluksi suoramaksun niille asiakkaille joilla ei ole käytössä verkkopankkia. Suoramaksu muistuttaa teknisesti kuluttajan e-laskua, mutta siitä poiketen suoramaksussa asiakkaalle toimitetaan kotiin laskukopio ennen veloitusta. Asiakkaalle toimitettavan laskukopion lisäksi, laskuttaja toimittaa pankkiin aineiston jonka mukaan pankki veloittaa maksun asiakkaan tililtä eräpäivänä. (Alhonsuo ym. 2012, 204.)

Suomalaiset pankit ovat kehittäneet verkkomaksun eli niin sanotun ”nappimaksun”, joka tarjoaa turvallisen maksutavan internetissä tehtävien ostosten maksamiseen. Yrityksen tarjotessa verkkomaksuvaihtoehtoa, asiakas voi maksaa ostoksensa klikkaamalla linkkiä josta pääsee tunnistautumaan pankin tunnuksilla (Tupas-tunnistuspalvelu). Tunnistautumisen jälkeen asiakkaan tililtä veloitetaan suoraan ostosten summa. Verkkomaksun etuna on että palveluntarjoaja saa maksun nopeasti ja asiakas voi olla varma että palveluntarjoaja on luotettava, sillä verkkomaksua tarjoavan yrityksen on tehtävä sopimus siitä pankkinsa kanssa. (Alhonsuo ym. 2012, 205–206.)

3.3 Laskuttamiseen liittyvät palvelut

Seuraavissa alaluvuissa on kerrottu hieman tarkemmin osasta laskuttamiseen liittyvistä palveluista joita pankki tarjoaa yrityksille käyttöön. Tässä opinnäytetyössä esiteltyjä palveluita ovat verkkolaskutus, viitelaskutus ja saapuvat viitemaksut, viivakoodi, SEPA-suoraveloitus ja maksupäätel palvelu.

3.3.1 Verkkolaskutus

Verkkolaskutuksella tarkoitetaan että laskut ovat sähköisessä muodossa ja niiden lähettäminen ja vastaanottaminen tapahtuu sähköisesti. Verkkolasku sisältää samat tiedot kuin paperinenkin lasku. Jotta verkkolaskujen välittäminen onnistuisi oikein, on käytössä erilaisia verkkolaskustandardeja. Suomessa toimivien pankkien määritelmä on Finvoice, joka on yleisesti käytössä oleva verkkolaskun esitystapa. (Lahti & Salminen 2014, 62; Alhonsuo ym. 2012, 219.)

Laskuttaja voi toimittaa Finvoice-verkkolaskun samalla tavalla saajalle tai maksajalle pankkien kautta kuin laskujen maksuaineistotkin. Finvoice-verkkolaskutuksessa on kyse peruslaskusta, jota voidaan käyttää myös osana yritysten omia, toimialakohtaisia ratkaisuja ja se soveltuu kaikenkokoisille yrityksille. Kun lasku välitetään vastaanottajalle pankin kautta, on laskun välittäminen luotettavaa ja turvallista, koska käytössä ovat samat varmat ja turvalliset kanavat kuin muissakin rahaliikenteessä käytetään. (Alhonsuo ym. 2012, 219.)

Sähköisen verkkolaskun lähettäminen merkitsee laskuttajalle säästöjä kun laskujen tulostus-, postitus- ja materiaalikulut pienenevät ja lisäksi se pienentää yrityksen taloushallinnon prosessien kuluja ja säästää aikaa. Verkkolasku saavuttaa myös vastaanottajan nopeammin, kun Finvoice-laskuaineisto voidaan välittää sekä pankkiyhteysohjelmalla pankin kautta että sähköisten laskujen välitystä tarjoavien laskuoperaattoreiden kautta. Lisäksi laskuttaja tekee laskuun valmiin maksuehdotuksen maksajaa varten ja kun maksajan ei tarvitse tallentaa erikseen tietoja maksamista varten, mahdollistaa tämä sen että maksutiedot pysyvät muuttumattomina ja virheettöminä koko laskutus- ja maksuketjun läpi. (Alhonsuo ym. 2012, 219.)

Laskun vastaanottaja vastaanottaa laskun omaan järjestelmäänsä sähköisessä muodossa, joka mahdollistaa sen että lasku voidaan käsitellä täysin automaattisesti. Tarvittaessa vastaanottaja voi avata laskun internetselaimella ja käsitellä sitä perinteisellä tavalla ilman lisäinvestointeja. Sähköisen verkkolaskun kierrätys, tarkistaminen, hyväksyminen, kirjanpitoon vieminen ja arkistointi ovat yrityksessä vaivatonta ja nopeaa. (Alhonsuo ym. 2012, 220.)

Kun verkkolasku on teknisesti XML-muodossa, mahdollistaa se laskun esittämisen sekä sovellusten ymmärtämässä muodossa että internetselaimella paperilaskua vastaavassa muodossa. Finvoicen käyttäminen edellyttää sopimusta laskuttajayrityksen ja pankin välillä. Pankit veloittavat palvelusta omat palvelupalkkionsa, jotka voivat olla esimerkiksi kuukausittaisia tai jollain muulla perusteella määriteltyjä. (Alhonsuo ym. 2012, 220.)

3.3.2 Viitemaksut ja viestilliset saapuvat maksut

Yrityksille, jotka käyttävät viitettä laskutuksessaan, pankit tarjoavat saapuvat viitemaksut palvelua. Viitelaskutuksessa laskuttaja yksilöi laskut itse määrittelemällään viitenumerolla, joka voi olla lukusarja, joka muodostuu esimerkiksi laskun numerosta tai asiakasnumerosta ja joistakin muista tiedoista. Viitteelle lasketaan standardoidun, pankkien yhdessä sopiman laskutavan mukaan tarkiste, joka sisältyy viitenumeroon. Viitenumero tulostetaan tilisiirtolomakkeelle ja laskulle. (Alhonsuo ym. 2012, 220.)

Kun maksaja antaa maksun tiedoissa viitenumeron laskua maksaessaan, välittyy viitenumero laskuttajalle tilille saapuvan maksun tiedoissa. Viitenumeron perusteella laskuttaja voi tunnistaa, mistä maksusta on kyse. Yritykset voivat ottaa käyttöön myös Suomessa käytettävän kotimaisen viitenumeron sijasta kansainväliseen standardiin pohjautuvan viitteen. Sitä voi käyttää myöhemmin myös rajat ylittävissä laskutuksessa erityisesti SEPA-maissa. (Alhonsuo ym. 2012, 221.)

Viitetiedoilla saapuvat maksut kirjaa pankki laskuttajayrityksen tilille yhteissummalla, ei yksittäin. Sovituin aikavälein yritys saa tiedot yksittäisistä maksuista kone-

kielisenä tapahtumaluettelona, josta selviää viitenumero, euromäärä, maksupäivä, kirjauspäivä ja pankin antama arkistointitunnus. Konekielisiä tietoja yritys voi käyttää oman myyntireskontransa täsmäyttämiseen. Yritys voi saada konekielisen tapahtumaluettelon pankin järjestelmistä jo ennen pankkien aukeamista aamulla. (Alhonsuo ym. 2012, 221.)

SEPA-muutosten seurauksena saapuvat viitemaksut -palvelu korvautui kansainväliseen ISO20022 XML B2C -standardiin pohjautuvilla tili- ja tapahtumaraportointipalveluilla. (Alhonsuo ym. 2012, 221.)

Mikäli yrityksen käytössä ei ole konekielisiä pankkipalveluita, saa yritys tiedot saapuneista maksuista tiliotteellaan. Saapuvat viitemaksut voitaisiin kirjata laskuttajan tilille myös yksittäin, jos kyse on pienistä tapahtumamääristä, mutta yleensä niin ei tehdä. Yritykset käyttävät melko vähän viestillisiä tilisiirtolomakkeita laskutuksessaan. Viestillisiä tilisiirtolomakkeita saatetaan käyttää esimerkiksi tilanteessa jossa maksaja ei ole vielä etukäteen tiedossa. Tällöin maksaja käyttää maksun viestiosioita esimerkiksi maksun syyn tai yhteystietojensa antamiseen maksun saajalle. (Alhonsuo ym. 2012, 221.)

Pankki välittää laskuttajalle tai maksun saajalle maksun tietojen mukana saapuneen viestin. Huomioitava on, että maksun mukana voidaan välittää vain joko viesti tai viitenumero, molempia tietoja ei ole mahdollista välittää. Mikäli laskua maksaessa on annettu sekä viesti että viitenumero. Välitetään eteenpäin ainoastaan viite. (Alhonsuo ym. 2012, 221.)

Pankki välittää laskuttajalle tai maksun saajalle maksun tietojen mukana saapuneen viestin. Maksun mukana voidaan välittää vain joko viitenumero tai viesti, ei molempia. Jos sekä viitenumero että viesti on annettu laskua maksaessa, ainoastaan viite välitetään eteenpäin. (Alhonsuo ym. 2012, 221.)

3.3.3 Viivakoodi

Suomessa on käytössä myös pankkiviivakoodi, joka perustuu Suomessa toimivien pankkien yhdessä kehittämään standardiin. Viivakoodin tarkoitus on nopeuttaa maksamista ja auttaa varmistamaan maksutietojen oikeellisuus. Yritykset jotka käyttävät laskuillaan olevilla tilisiirtolomakkeilla viitenumeroa, voivat käyttää pankkiviivakoodia. Viivakoodissa pakollisia tietoja ovat maksun saajan tai laskuttajan tilinumero ja viitenumero sekä vapaaehtoisia tietoja ovat maksun euromäärä ja eräpäivä. (Alhonsuo ym. 2012, 221–222.)

Viivakoodista on käytössä kaksi erilaista versiota. Versio 4 sisältää Suomessa laajalti käytettävän kansallisen viitenumeron ja versio 5 sen sijasta kansainvälisen viitenumeron (RF-viitteen). Jos yritys ottaa laskutuksessaan käyttöön kansainvälisen viitenumeron ja käyttää laskutuksessaan viivakoodia, viivakoodin versio 5 on otettava käyttöön samaan aikaan kansainvälisen viitteen kanssa. Käyttöön otettava viivakoodi on hyväksyttävä Finanssialan Keskusliitossa, jonka [www-sivuilta](http://www.sivuilla) löytyy ohje hyväksyttämisestä. (Alhonsuo ym. 2012, 222.)

Maksaja voi käyttää pankkiviivakoodia maksaessaan laskuja tietokoneella tai maksuautomaatilla, johon on liitetty viivakoodin lukijalaite. Pankit toimittavat laskuttajalle tiedot viivakoodin avulla maksetuista maksuista saapuvina viitemaksuina. (Alhonsuo ym. 2012, 222.)

3.3.4 SEPA-suoraveloitus

Jos laskuttavan yrityksen pankki tarjoaa SEPA-suoraveloituksen laskuttajan palvelua, on yrityksellä mahdollisuus halutessaan käyttää laskutuksessaan SEPA-suoraveloitusta. Tämä vaihtoehto sopii hyvin yrityksille, joilla on laskutusta Suomen rajojen yli SEPA-alueella. (Alhonsuo ym. 2012, 222.)

SEPA-suoraveloituksessa maksu on saajayrityksen kannalta lopullisesti maksettu vasta, kun kahdeksan viikkoa on kulunut maksupäivästä, koska maksajalla on kahdeksan viikkoa aikaa peruttaa maksu. (Alhonsuo ym. 2012, 222.)

SEPA-suoraveloituksessa on myös mahdollista tehdä kertaluontoinen suoraveloitus. SEPA-suoraveloituksesta on määritelty myös yritysten välisiin suoraveloituksiin sopiva versio, joka poikkeaa jonkin verran SEPA-suoraveloituksen perusversiosta. Yritysten välinen SEPA-suoraveloitus ei esimerkiksi sisällä maksajan kahdeksan viikon maksunpalautusoikeutta. (Alhonsuo ym. 2012, 222.)

3.3.5 Maksupäätepalvelu

Maksupäätepalvelu on tarkoitettu kauppiaille ja palveluntarjoajille jotka hyväksyvät korttimaksut. Maksupäätteen käyttäminen tuo tehokkuutta kassojen toimintaan, täsmäytyksiin ja tilityksiin. Kassojen käteisen rahan määrä pienenee, korteilla maksamisen yleistyessä. Tämä vähentää kassojen käteisenä olevien rahojen laskennasta aiheutuvaa työtä ja käteiseen liittyviä riskejä ja kustannuksia. (Alhonsuo ym. 2012, 222–223.)

Kortilla maksaessa, maksupäätteen ohjelmisto tarkistaa automaattisesti kortin kelppoisuuden. Se tarkistaa, ettei kortti ole varastettu tai ettei se ole kieltolistalla. Samalla tarkistetaan, että korttiin liitetyn tilin kate on riittävä. Erillistä tositteiden lajittelua, laskemista ja pankkiin lähettämistä ei tarvita. (Alhonsuo ym. 2012, 223.)

Päivän päätyttyä lähetetään omaan pankkiin tiedot maksupäätteellä vastaanotettujen korttimaksuista. Pankki hyvittää katteen korttimaksuista tilille pankin ja kauppiaan välisen sopimuksen mukaisesti. (Alhonsuo ym. 2012, 223.)

4 YHTENÄINEN EUROMAKSUALUE - SEPA

Yhtenäinen euromaksualue eli SEPA (Single Euro Payments Area, käytetään myös nimeä yhtenäinen eurooppalainen maksuliikealue) on Euroopan komission, Euroopan keskuspankin, kansallisten keskuspankkien ja eurooppalaisten pankkien yhteinen hanke maksuliikenteen kotimarkkina-alueen rakentamiseksi Eurooppaan. SEPAssa ovat mukana kaikki EU-maat sekä ETA-maat Norja, Islanti ja Liechtenstein, Monaco sekä Sveitsi. (Alhonsuo ym. 2012, 236.)

SEPA:n tavoitteena on, että kuluttajat, yritykset ja yhteisöt voivat maksaa ja vastaanottaa euromääräisiä maksuja samoin ehdoin, oikeuksin ja velvollisuuksin riippumatta siitä, onko maksu maan sisäinen tai maiden välinen. Maksamisen peruspalveluille on tarkoitus saada yhtenäiset käytännöt ja standarditaso. Halutessaan pankit voivat tarjota asiakkailleen erilaisia lisäpalveluita peruspalveluiden lisäksi. (Alhonsuo ym. 2012, 236.)

Eurooppalaisten pankkien yhteistyöelin Euroopan maksuneuvosto (EPC, European Payments Council), koordinoi SEPA-hanketta. EPC on laatinut yhtenäisen euromaksualueen säännöt ja standardit tilisiirto- ja suoraveloituspalveluille. Maksukorttipalveluille on lisäksi laadittu kehikko. Euromaksualueen standardoinnin sisältöä on tarkoitus laajentaa edelleen. (Alhonsuo ym. 2012, 236.)

Tammikuussa 2008 otettiin käyttöön ensimmäiset peruspalvelut. Osa aikaisemmin käytössä olleista suomalaisista maksuliikepalveluista korvautuu asteittain uusilla palveluilla siirtymäajan loppuun mennessä. Siirtymäajat voivat olla erilaiset eri SEPA-palveluilla. (Alhonsuo ym. 2012, 236.)

4.1 Maksujen välityksen infrastruktuuri ja standardit

Jotta maksujenvälitys toimisi kaikkien alueella toimivien pankkien kesken riittävänä tehokkaasti, tarvitaan yksi tai useampi keskitetty Euroopan laajuinen maksujen selvityskeskus (PEAHC, Pan-European Automated Clearing House). Suomen

pankkiyhteisöön kuuluvat pankit ovat sopineet tällaisen PEACH-selvityskeskuksen (EBA Clearing, STEP2-järjestelmä) kanssa maksujen selvityksestä ja katteensiirtoratkaisusta maksujen perillemenon takaamiseksi koko SEPA-alueella. (Alhonsuo ym. 2012, 236–237.)

Euroopan laajuiset, yhteistyössä EBA Clearingin kanssa toteutetut maksutapahtumien selvitys- ja katteensiirtoratkaisut korvaavat siirtymäajan kuluessa aikaisemmat suomalaisten pankkien käyttämät selvitys- ja katteensiirtoratkaisut. Tilisiirtojen osalta siirtymäajan päättymisajankohta oli vuoden 2011 loppu. Pankkien välisessä SEPA-tilisiirron ja SEPA-suoraveloituksen tapahtumien välityksessä otetaan käyttöön uudet ISO 20022 XML -pohjaiset sanomastandardit, jotka ISO (International Organization for Standardization) on julkaissut verkkosivuillaan vuonna 2006. (Alhonsuo ym. 2012, 237.)

Yritysassiakkaan ja pankin välisissä yhteyksissä tilisiirto- ja suoraveloituspalveluiden osalta otetaan myös käyttöön kansainväliset standardit (ISO 20022 XML C2B, Customer-to-Bank), jotka korvaavat siirtymäkauden jälkeen entiset käytössä olleet maksuaineistomuodot (LMP, TS, LUM2). Tili- ja tapahtumaraportoinnissa otetaan myös käyttöön samaan standardiin pohjautuvat B2C (Bank-to-Customer) tiliote- ja tapahtumaraportointipalvelut. Lisäksi SEPAn myötä korvautuvat myös käytetyt eräsiirron tiedonsiirtomenetelmät ja turvamenettelyt kansainvälisillä standardeilla esimerkiksi WebServices ja PKI, Public Key Infrastructure tai muut vastaavat. (Alhonsuo ym. 2012, 237.)

4.2 SEPA-tilisiirto

Vuoden 2008 tammikuussa oli SEPA-tilisiirron käyttöönottoajankohta. Koska SEPA-tilisiirto on suunniteltu kaikkien eurooppalaisten pankkien käyttöön, se ei ainaakaan aluksi ole sisältänyt kaikkia sellaisia maksujenvälityksen piirteitä, joihin erityisesti yritysasiakkaat Suomessa ovat tottuneet. Siksi suomalaiset pankit ovat pyrkineet täydentämään sitä lisäpalveluin palvelutaso säilyttämiseksi. Esimerkkinä tarvittavasta lisäpalvelusta on maksupäivän välittäminen maksun saajalle viivästysko-

ron laskentaa varten ja erittelytietojen välittäminen, jolla mahdollistetaan hyvityslaskukäytäntö. (Alhonsuo ym. 2012, 238.)

Keskeisin asia muuttuneen standardin lisäksi SEPA-tilisiirrossa on saajan tilinumeron kansainvälisen esitystavan IBANin ja saajan pankin BIC-koodin käyttäminen, joiden perusteella maksut välitetään. Uusien tilisiirtostandardien ja tiedonsiirto- ja turvamenettelyjen käyttöönotto edellyttää muutoksia myös yritysasiakkaiden järjestelmiin. Aikaisemmin käytössä olleet kansalliset standardit ja käytännöt (LM03, LUM2, toistuvaissuoritukset) jäävät pois käytöstä SEPA-siirtymäajan päättyessä. (Alhonsuo ym. 2012, 238.)

Asiakas saattaa odottaa saavansa Euroopan laajuisesti käyttöönsä samanlaiset palvelut kuin aikaisemmin kotimaassa. Mutta näin ei kuitenkaan välttämättä ole. Esimerkiksi Suomessa käytössä ollut viitestandardi on ollut puhtaasti suomalainen ratkaisu. Tosin se korvautunee ajan mittaan ISON standardoimalla kansainvälisellä viitestandardilla (RF-viitteellä), jota voidaan käyttää Suomessa. Kaikki eurooppalaiset pankit eivät tulevaisuudessakaan tarjoa aivan samoja asiakasstandardeja ja palveluja. (Alhonsuo ym. 2012, 238.)

4.3 SEPA-suoraveloitus

Euroopassa on otettu käyttöön SEPA-suoraveloitus. Kaikilla pankeilla, jotka toimivat Suomessa, on valmiudet tehdä SEPA-suoraveloituksia maksajien tileiltä. Mutta alkuvuodesta 2012 on vain parilla pankkiryhmillä tarjolla laskuttajien käyttöön tarkoitettu SEPA-suoraveloituksen laskuttajan palvelu. SEPA-suoraveloitus mahdollistaa rajat ylittävän suoraveloittamisen SEPA-alueella. (Alhonsuo ym. 2012, 239.)

Euroopan maksuneuvoston (EPC, European Payments Council) määrittelemä eurooppalainen suoraveloitujärjestelmä eroaa suomalaisesta suoraveloituksesta seuraavasti:

- Asiakas voi antaa valtuutuksen paitsi säännöllisesti toistuvaan myös kertaluontoiseen suoraveloitukseen.

- Maksaja antaa valtakirjan suoraan laskuttajalle tai muuttaa sitä, eikä maksajan pankilla ole siitä välttämättä tietoa. Maksajan pankki ei voi varmistaa valtakirjan oikeellisuutta ilman lisätarkistuksia.
- SEPA-suoraveloitus ei ole lopullinen, vaan maksaja voi pyytää tapahtuman peruutusta tai maksun palautusta kahdeksan viikon kuluessa maksamisen jälkeen.

Suomessa kuitenkin uskottiin että kehittyneemmät maksutavat korvaavat kotimaisen suoraveloituksen eikä SEPA-suoraveloitus tule laajasti käyttöön. Kansallisen suoraveloituksen korvaajaksi uskottiin esimerkiksi e-laskua ja sen automaattista maksamista. Tällöin asiakas saa laskut sähköisesti suoraan verkkopankkiinsa ja asiakas voi sopia pankkinsa kanssa laskuttajakohtaisesti e-laskujen automaattisesta maksamisesta. (Alhonsuo ym. 2012, 239.)

Eurooppalaisen SEPA-suoraveloituksen aloittaminen edellyttää muutoksia laskuttavan yrityksen taloushallinnon järjestelmiin. Käyttäessään SEPA-suoraveloitusta asiakas saattaa kohdata kieleen tai kulttuurin liittyviä ongelmia, jos toinen osapuoli on muualla kuin kotimaassa, esimerkiksi eri kielialueella. Tällaisia ongelmia voi esiintyä muun muassa suoraveloitusvaltakirjan laadinnassa ja erimielisyyksien ratkaisemisessa. (Alhonsuo ym. 2012, 239.)

4.4 SEPA-maksukortti

Euroopan maksuneuvoston maksukorttikehikossa on keskeisenä vaatimuksena, että pankkien asiakkailleen jakamien yleiskäyttöisten maksukorttien tulee olla sellaisia, että niitä voi käyttää maksamiseen samankaltaisesti SEPA-alueella. Niiden tulee olla myös sellaisia, että kaupat voivat ottaa niitä vastaan kaikkialla euroalueella. Vaatimukset täyttäviä kortteja kutsutaan SEPA-korteiksi. Kaupat tarvitsevat näiden korttien vastaanottoon SEPA-yhteensopivat maksupäätteet. Kaikissa SEPA-yhteensopivissa korteissa on EMV-siru, ja maksut suoritetaan siruominaisuuksia käyttäen. Sirulla on huomattavasti turvallisempaa maksaa kuin korteilla pitkään käytetyllä magneettijuovalla. (Alhonsuo ym. 2012, 239.)

Suomalainen asiakas voi sopia SEPA-maksukortista oman pankkinsa kanssa. SEPA-korttien kelpoisuuden euroalueella arvioidaan vastaavan aiempien kansainvälisten maksukorttien kelpoisuutta. Maksajalle näkyvin muutos aikaisempiin kortteihin verrattuna on kortin siru ja sen käyttäminen maksamisessa. Enää ei tarvitse allekirjoittaa kuittia vaan maksaja hyväksyy maksun näppäilemällä kortin tunnusluvun maksupäätteeseen. (Alhonsuo ym. 2012, 240.)

Kukin kauppias päättää, mitä kortteja hyväksyy maksuvälineenä. Kauppias päättää, minkä SEPA-korttitapahtumia vastaanottavan pankin tai muun vastaavan tahon kanssa se tekee sopimuksen korttimaksujen vastaanottamisesta. SEPA-korttiohjelmat perustuvat sekä korttien että maksupäätteiden osalta EMV-standardiin. Tavoitteena on, että korttien vastaanottaminen kaupassa perustuu sekä kotimaassa että SEPA-alueella kattavasti sirukorttipohjaiseen maksamiseen. Tällöin magneettijuovan käyttö kortilla maksettaessa olisi harvinaista muutoin kuin SEPA-alueen ulkopuolisilla korteilla maksettaessa. Tämä edellyttää, että kauppa päivittää maksupäätteensä ja -järjestelmänsä sirukorttipohjaisen maksamisen valmiuksilla. Yhdenmukaistus ja standardointi mahdollistavat kaupalle euroalueella entistä tehokkaamman ja laajemman korttimaksujen hyväksymisen maksuvälineenä. (Alhonsuo ym. 2012, 240.)

4.5 SEPAn myötä poistuvat palvelut

Yhtenäiseen euromaksualueeseen SEPAn siirtyminen vaikuttaa pankkien maksupalvelujen tarjontaan. Joitakin aiemmin laajaltakin käytettyjä palveluita poistuu sekä kuluttajien että yritysten maksupalveluvalikoimasta.

4.5.1 Pankkikortti

Suomessa aikaisemmin hyvin yleinen pankkikortti oli kansallinen, vain Suomessa kelpaava yleismaksukortti, johon liittyvän infrastruktuurin Suomessa toimivat maksuliikepankit loivat yhteistyössä 1980-luvun alussa. Pankkikortti sopi myös rahan nostamiseen käteisautomaateista. Korttiin liittyi tunnusluku (PIN), jota käytettiin

automaattiasioinnissa. Pankkikorttimaksuihin liittyi pankkikorttitakuu, jolla on taattu, että myyjä tai palveluntarjoaja saa maksun joka tapauksessa, jos on toiminut pankin ohjeiden mukaisesti. Korttimaksuja vastaanottavan yrityksen kannalta pankkikortilla vastaanotettu maksu oli edullinen vaihtoehto. (Alhonsuo ym. 2012, 240.)

Yhtenäisen euromaksualueen SEPA:n tavoitteisiin kuuluu, että siihen kuuluvan maan yleismaksukorteilla voi maksaa samalla tavalla koko SEPA-alueella. Suomessa toimivat pankit päättävät kukin erikseen omasta korttivalikoimastaan ja siitä, kuuluuko siihen vain kotimaassa käytettävät pankkikortit. Pankkikorttien määrä on vähentynyt huomattavasti, ja alkuvuodesta 2012 niitä oli käytössä enää hyvin vähän. Pankit ovat tarjonneet vain Suomessa käyttökelpoisen pankkikortin sijaan kansainvälisiin Visa- ja MasterCard-kortteihin pohjautuvia debit-kortteja tai debit- ja credit-korttien yhdistelmiä tai online-debit-kortteja (Visa Electron). (Alhonsuo ym. 2012, 240.)

4.5.2 Suoraveloitus

Suomalainen suoraveloitus oli pankkien kehittämä järjestelmä. Sillä yritys pystyi lähettämään maksuja veloitettavaksi suoraan sellaisten maksajien tileiltä, jotka olivat antaneet valtuutuksen veloittaa tietyt maksut suoraveloituksena suoraan tililtään. Suoraveloitusta käytettiin sekä kuluttaja- että yrityslaskutuksessa. (Alhonsuo ym. 2012, 241.)

Suoraveloitus edellytti sopimusta laskuttajayrityksen ja pankin välillä sekä maksajan antamaa suoraveloitusvaltuutusta, joka oli sekä laskuttajayrityksen että maksajan pankin tiedossa. Laskuttaja lähetti laskun veloitustiedot oman pankkinsa kautta maksajan pankkiin, joka veloitti maksun summan maksajan tililtä eräpäivänä. (Alhonsuo ym. 2012, 241.)

Kansallinen suomalainen suoraveloituspalvelu päättyi SEPA-takarajan määrittävän EU-asetuksen aikataulun mukaisesti 31.1.2014. (Alhonsuo ym. 2012, 242.)

4.5.3 Toistuvaissuoritukset

Suomalaiset pankit ovat tarjonneet yrityksille erityistä palvelua, jolla yritys voi maksaa säännöllisesti toistuvia maksuja kuten palkkoja tai eläkkeitä. Toistuvaissuorituspalvelu on ollut suomalaisten pankkien yhdessä kehittämä standardi. (Alhonsuo ym. 2012, 242.)

Yritykset ovat voineet toimittaa erityiset toistuvaissuoritustiedostot tiedonsiirtona omaan pankkiinsa, joka on huolehtinut maksujen välittämisestä maksun saajien pankeille. Pankit huolehtivat siitä, että maksut oli hyvitetty saajien tileille palkka-päivän tai muun maksupäivän aamuna. (Alhonsuo ym. 2012, 242.)

Yhtenäiseen euromaksualueeseen SEPAan siirtymisen myötä palkkojen, eläkkeiden ja muiden suoritusten maksaminen tapahtuu SEPA-tilisiirtoina eikä aikaisemmin käytössä ollut toistuvaissuorituspalvelu ole enää pankkien yhtenäinen standardi Suomessa. Palkat ja eläkkeet voidaan kuitenkin erottaa muista maksettavista tilisiirroista omalla koodillaan, joka mahdollistaa niiden tunnistamisen maksuja käsiteltäessä. Palkat ja muut vastaavat suoritukset suositellaan lähetettäväksi erillisinä tiedostoina pankkiin maksettavaksi. Palkkoja, eläkkeitä ja muita vastaavia suorituksia ei ole voinut maksaa toistuvaissuorituspalvelua käyttäen 1.11.2011 alkaen. (Alhonsuo ym. 2012, 242.)

4.5.4 Laskujen maksupalvelu, ulkomaanmaksupalvelu

Yritysten laskujen ja ulkomaanmaksujen maksamiseen käytetyt, kotimaiseen pankkien yhdessä kehittämään standardiin perustuvat Laskujen maksupalvelu (LMP, LM02, LM03) ja Ulkomaanmaksut-palvelu (LUM) ovat poistuneet Suomessa toimivien pankkien palveluvalikoimasta. (Alhonsuo ym. 2012, 242.)

Ne korvautuivat SEPAan siirryttäessä ISO20022 XML C2B -standardin mukaisella maksuaineistomuodolla 1.11.2011 alkaen. (Alhonsuo ym. 2012, 242.)

4.5.5 Konekielinen tiliote

Suomessa toimivat pankit ovat tarjonneet yrityksille kirjanpitokelpoista konekielistä tiliotepalvelua ja saapuviin viitemaksuihin liittyvää raportointipalvelua, joiden standardi on ollut suomalaisten pankkien yhdessä kehittämä. Yhtenäiseen euromaksualueeseen SEPAn siirryttäessä pankit ottavat käyttöön SEPA-tilisiirtojen pohjana käytettävän ISO20022 XML -standardin myös tili- ja tapahtumaraportoinnissa. Euroopan parlamentin helmikuussa 2012 hyväksymä SEPAn takarajat määrittelevä asetus edellyttää kyseisen standardin käyttöä. (Alhonsuo ym. 2012, 242.)

Kotimaisiin standardeihin perustuvat tili- ja tapahtumaraportointipalvelut jäävät pois palveluvalikoimasta pankkikohtaisin aikatauluin. Tilalle tulevat ISO 20022 XML B2C -standardiin perustuva tili- ja tapahtumaraportointipalvelut. Suomessa pankit eivät ole sopineet yhteistä aikataulua uuteen standardiin pohjautuvien palveluiden käyttöönottamiseksi. Suomalaisen konekielisen tiliotestandardin ylläpito lakkaa tarpeettoman, kun uudet palvelut ovat korvanneet sen. (Alhonsuo ym. 2012, 242.)

5 KANSALLINEN SUORAVELOITUS

Kansallinen suoraveloitus päättyi 31.1.2014 yhtenäisen euromaksualueen uudistuksen myötä. Suomalaisten pankkien kehittämä kansallinen suoraveloitus, oli hyvin suosittu maksutapa varsinkin iäkkäämpien henkilöiden keskuudessa. Suoraveloituksessa sekä kuluttaja- että yritysasiakkaat pystyivät tekemään pankissa suoraveloitusvaltakirjan ja ilmoittamaan pankin kautta laskuttajille, joilla oli käytössä suoraveloitushmahdollisuus, että laskut saa veloitaa pankin kautta suoraan heidän tililtään. (Alhonsuo ym. 2012, 241.) Suoraveloituksesta oli eniten hyötyä niille laskuttajille jotka usein laskuttavat samoja asiakkaita, esimerkiksi energiayhtiöt, lehtitalot ja isännöitsijätoimistot. (Finanssialan Keskusliitto 2009, 2.)

Suoraveloitus toi tehokkuutta ja joustavuutta laskutukseen sekä asiakkaan että laskuttajan kannalta, sillä se vähensi sekä laskuttajan että maksajan tekemää manuaalilyötä laskun mennessä suoraveloituksena asiakkaan tililtä. (Finanssialan Keskusliitto 2009, 2.)

5.1 Suoraveloituksen onnistumisen edellytykset

Laskujen veloittamisen suoraveloituksena edellytyksenä oli että laskuttaja oli tehnyt pankin kanssa suoraveloitussopimuksen. Lisäksi asiakkaan, joka halusi laskunsa menevän suoraveloituksena, oli pitänyt tehdä suoraveloitusvaltuutus pankin kanssa. Pankki ilmoitti laskuttajille asiakkaiden tekemistä suoraveloitusvaltuutuksista. (Alhonsuo ym. 2012, 241.)

Laskuttajan oli tehtävä kirjallinen suoraveloitussopimus pankkinsa kanssa ja se oli tehtävä palvelutunnuskohtaisesti. Palvelutunnuksella, tai toiset pankit käyttivät termiä laskutustunnus, yksilöitiin laskuttajan ja pankin sopima suoraveloitussopimus ja tunnusta käytettiin aina kun suoraveloituksista liikkui tietoja pankin ja laskuttajan välillä. (Finanssialan Keskusliitto 2009, 4.)

Jotta asiakas sai suoraveloituksen käyttöön, hänen piti tehdä pankissansa suoraveloituusvaltuutuksen erikseen jokaiselle eri laskuttajalle. Suoraveloituusvaltuutuksella asiakas valtuutti laskuttajan veloittamaan laskut suoraan asiakkaan tililtä. Valtuutuksessa oli yksilöity pankkiyhteystiedot joita valtuutus koski. Yleensä pankkiyhteystietona oli tilinumero, mutta oli myös mahdollista että se oli tilinumeron kaltainen tunnus jonka pankki oli antanut ja se oli liitetty tilinumeroon. (Finanssialan Keskusliitto 2009, 4.)

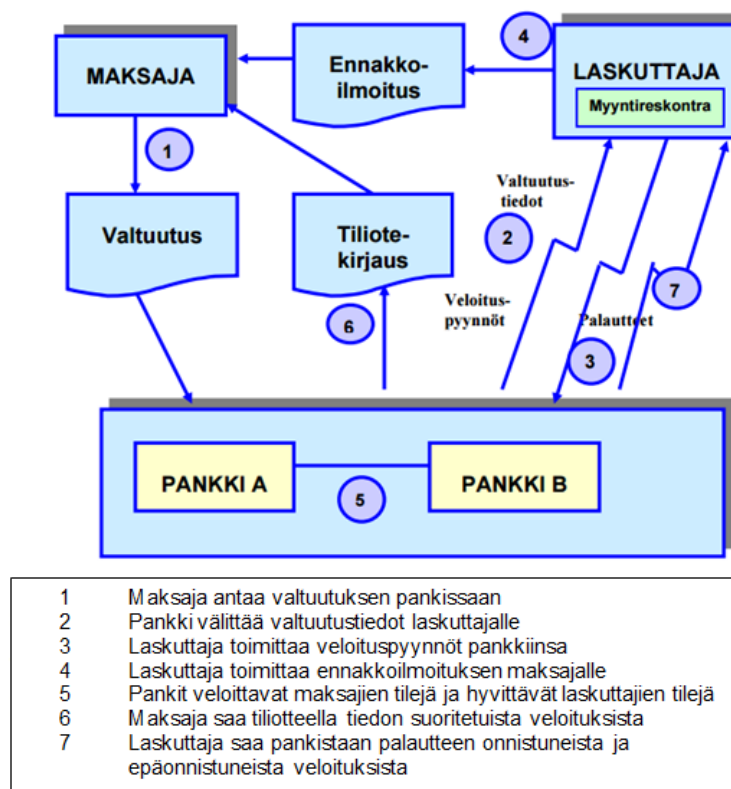
Mikäli suoraveloituusvaltuutukseen tuli muutoksia asiakkaan toimesta, hoituivat muutokset pankin välityksellä. Asiakas kävi pankissa ilmoittamassa että valtuutus muuttuu, esimerkiksi tilinumero vaihtui, tai asiakas kävi irtisanomassa valtuutuksen kokonaan. Asiakkaan pankki kirjasi muutokset heti järjestelmäänsä ja ilmoitti muutoksesta laskuttajan pankin välityksellä laskuttajalle. (Finanssialan Keskusliitto 2009, 4.)

Jos laskuttaja päätti lopettaa kokonaan suoraveloituksen käytön, tuli laskuttajan irtisanoa pankkinsa kanssa tehdyt suoraveloitussopimukset sekä ilmoittaa suoraveloitus asiakkaillensa selkeällä tavalla suoraveloituksen päättymisestä. Laskuttajalla oli myös mahdollisuus irtisanoa yksittäisen asiakkaan suoraveloituusvaltuutus, tämä hoitui niin että laskuttaja ilmoitti asiakkaalle että laskutustapa muuttuu. Mutta laskuttaja ei voinut irtisanoa asiakkaan suoraveloituusvaltuutusta pankista, vaan se jäi siihen asti voimaan pankkiin että asiakas itse irtisanoi sen tai pankillakin oli oikeus poistaa valtuutus, jos siihen ei kohdistunut puoleentoista vuoteen veloituksia. (Finanssialan Keskusliitto 2009, 5.)

Kun laskuttaja oli tehnyt pankin kanssa suoraveloitussopimuksen, tuli laskuttajan varmistaa että sen laskutusjärjestelmässä oli valmius vastaanottaa pankista valtuutustietoja ja että se pystyi käsittelemään ne. Lisäksi laskuttajan oli kyettävä toimittamaan pankille tiedot veloitettavista maksuista. (Finanssialan Keskusliitto 2009, 5.)

5.2 Suoraveloituksen kulku

Seuraavaksi on kuvattu tarkemmin miten koko suoraveloitusprosessi eteni. Prosessi lähti liikkeelle siitä että asiakas teki suoraveloitusvaltuutuksen pankkiin ja pankkien kautta tieto valtuutuksesta eteni laskuttajalle asti. Valtuutuksesta tiedon saatuaan laskuttaja muutti asiakkaan laskutuksen suoraveloitukseen ja lähetti jatkossa asiakkaan laskuista pankkiin pyynnön suoraveloituksesta ja asiakkaalle ennakkoilmoituksella tiedon tulevasta veloituksesta. Suoraveloitusprosessi päättyi siihen että asiakkaan tililtä veloitettiin laskun summa ja pankki tilitti suorituksen laskuttajan tilille ja tiedon laskuttajalle onnistuneista veloituksista. Mikäli veloitus asiakkaan tililtä ei onnistunut, niin pankki ilmoitti siitä laskuttajalle. (KUVIO 1.)



KUVIO 1. Suoraveloitujärjestelmän yleiskuvaus (Finanssialan Keskusliitto 2009, 3.)

5.2.1 Suoraveloitusvaltuutus

Suoraveloitus lähti liikkeelle siitä että asiakas antoi suoraveloitusvaltuutuksen pankissaan. Asiakkaan pankki välitti valtuutuksen tiedot laskuttajan pankin kautta laskuttajalle. Uuden valtuutuksen tai valtuutukseen tulleen muutoksen laskuttajan oli käsiteltävä ja kyettävä kohdistamaan oikeaan laskutettavaan. Apuna tässä oli suoraveloitusvaltuutuksella ilmoitetut tiedot: palvelutunnuksen viite, laskutettavan nimi ja yksilöintitieto. Mikäli kohdistaminen ei jostakin syystä onnistunut, täytyi laskuttajan olla yhteydessä pankkiin ja yritettävä selvittää sitä kautta oikeat tiedot. (Finanssialan Keskusliitto 2009, 5.)

Laskuttajille haasteita aiheutti välillä se että suoraveloitusvaltuutuksen tehnyt ei ollut aina sama henkilö kuin asiakas oli. Esimerkiksi aviopuolisoilla saattoi olla niin että lasku ja sopimus olivat miehen nimellä, mutta suoraveloitusvaltuutuksen oli tehnyt vaimo. Toinen tapaus, jossa tietoja piti tarkistella pankista, oli että asiakas oli tehnyt suoraveloituksen hieman virheellisillä tiedoilla. Esimerkiksi jos laskuttaja oli pyytänyt että suoraveloitusvaltuutuksella käytetään yksilöintitietoina asiakasnumeroa ja laskutussopimusnumeroa, niin asiakas oli saattanut ilmoittaa asiakasnumeron ja laskun numeron. Tarkistuksen jälkeen tällaisetkin tilanteet saatiin yleensä varmistettua ja laitettua asiakkaalle suoraveloitusvaltuutus voimaan.

5.2.2 Ennakkoilmoitus

Kun asiakkaan maksutapa oli muutettu suoraveloitukseksi, tuli laskuttajan ilmoittaa asiakkaalle selvästi laskutustavan muutoksesta ensimmäisessä asiakkaalle toimitettavassa ennakkoilmoituksessa. Laskutustavan vaihtuessa suoraveloitukseksi, asiakkaalle ei mennyt enää perinteistä paperilaskua, vaan laskun sijaan asiakkaalle toimitettiin ennakkoilmoitus josta kävi ilmi tulevan veloituksen perusteet ja ehdot. Käytännössä monet laskuttajat käyttivät samaa pohjaa ennakkoilmoituksiin kuin paperilaskuihinkin, joten laskuttajan oli huolehdittava että asiakkaalle käy helposti selväksi että kyseessä on suoraveloituksen ennakkoilmoitus. Jos ennakkoilmoituksella oli tilisiirtolomake mukana, suositeltiin että rahamäärä kohtaan kirjoitetaan ”SUORAVELOITUS”. Ennakkoilmoituksella tuli myös ilmoittaa valtuutuksen pank-

kiyhteystiedot eli miltä tililtä suoraveloitus veloitetaan. Laskuttajan oli toimitettava asiakkaalle ennakkoilmoitus viimeistään 8 päivää aikaisemmin kuin eräpäivä oli. (Finanssialan Keskusliitto 2009, 6.)

5.2.3 Veloitusaineisto

Suoraveloituskaskuista laskuttajan tuli muodostaa pankille lähetettävä suoraveloituskaineisto, jossa laskuttaja ilmoitti pankille suoraveloituksena veloitettavan laskun tiedot kuten rahamäärän, eräpäivän ja asiakkaan yksilöintitiedot ja pankkiyhteystiedot, joilla veloituskpyyntö voitiin kohdistaa suoraveloituskvaltuutukseen. Laskuttajan tuli huolehtia että aineistossa oli mukana vain sovittuihin palvelutunnuksiin liittyviä veloituskpyyntöjä. Lisäksi oli huolehdittava että yhdessä suoraveloituserässä oli vain yhden palvelutunnuksen suoraveloituskpyyntöjä tai aiemmin lähetettyihin suoraveloituskpyyntöihin liittyviä peruutuksia. Aineistossa pystyi kuitenkin olemaan veloituskpyyntöjä eri pankeille ja eri eräpäiville. Suosituksena oli että laskuttaja lähettäisi suoraveloituskaineiston pankkiin samaan aikaan kun lähettää asiakkaalle ennakkoilmoituksen ja hyvä oli jos tämä tehtiin viimeistään kaksi viikkoa ennen eräpäivää. (Finanssialan Keskusliitto 2009, 6-7, 16.)

Finanssialan Keskusliiton vuonna 2009 julkaisemassa Suoraveloituksen palvelukuvaus, laskuttajan ohjeessa, on kerrottu mitä tarkistuksia pankki teki kun laskuttajan lähettämä veloituskpyyntö saapui pankkiin. Ohjeessa kerrottiin että pankki teki tarkistuksen sopimus- ja valtuutustietoihin, tarkisti että aineisto oli muodollisesti oikeanlainen, teki yksittäisille suoraveloituskpyynnöille tarkistuksen sekä varmisti että saman aineiston uudelleen käsittely oli estetty. Mikäli pankki havaitsi aineistossa virheellisyyden, ilmoitti se siitä laskuttajalle ja hylkäsi aineiston. (Finanssialan Keskusliitto 2009, 7.)

5.2.4 Peruutukset ja korjaukset

Suoraveloituspyyntö oli tarvittaessa myös mahdollista perua. Laskuttaja pystyi tekemään peruutuksen niin että toimitti pankkiin peruutustapahtuman tietyn edellytyksin. Peruutuksen tuli olla yhteneväiset alkuperäisen suoraveloituspyyntönsä kanssa seuraavilta osin, laskuttajan palvelutunnus, maksajan alkuperäinen pankkiyhteys, laskuttajan hyvitystili, viitenumero, eräpäivä ja veloituksen alkuperäinen rahamäärä. Laskuttajan tuli kuitenkin huomioda että peruutusta lähettäessään samassa aineistossa ei saanut olla sekä suoraveloituspyyntöä että siihen kohdistuvaa peruutusta. (Finanssialan Keskusliitto 2009, 8.)

Myös asiakkaalla oli mahdollisuus muuttaa ja peruuttaa veloituspyyntö ennen veloituksen eräpäivää. Asiakas pystyi tekemään muutoksen tai peruutuksen joko niin että ilmoitti siitä laskuttajalle tai jos suoraveloituspyyntö oli mennyt jo pankkiin, pystyi asiakas perumaan sen pankinkin kautta. Asiakkaan tehdessä peruutuksen pankkiin, lähetti pankki laskuttajalle tästä tiedon joko heti tai eräpäivänä riippuen vähän pankin käytännöstä. Mikäli asiakas halusi tehdä pankin kautta muutoksen veloitettavaan määrään, ei pankki lähettänyt siitä laskuttajalle erikseen tietoa vaan suoritettu veloitus näkyi pankilta tullessa palauteaineistossa. Maksajan velvollisuutena oli hoitaa maksun selvittely laskuttajan kanssa. (Finanssialan Keskusliitto 2009, 8-9.)

5.2.5 Veloituksen siirtyminen asiakkaan tililtä laskuttajan tilille

Ennen suoraveloituksen veloitusta pankki teki tarkistuksen että asiakkaalla oli voimassa oleva valtuutus koskien kyseisen maksun suoraveloitusta. Kun tarkistus oli tehty ja kaikki oli kunnossa, asiakkaan pankki veloitti asiakkaan tililtä laskuttajan suoraveloituspyyntönsä mukaisesti. Mikäli asiakkaan tilillä ei ollut riittävästi katetta ja veloitus epäonnistui, ja laskuttajan kanssa oli sovittu menettelystä, oli pankilla mahdollisuus yrittää tehdä uudelleenveloitus tililtä korkeintaan kolmena seuraavana pankkipäivänä eräpäivästä (Finanssialan Keskusliitto 2009, 9.)

Onistuneen veloituksen jälkeen asiakkaan pankki välitti hyvityksen laskuttajan pankille viimeistään seuraavana arkipäivänä. Jos asiakkaan ja laskuttajan tilit eivät olleet samassa pankissa tai pankkiryhmässä saattoi mennä muutama pankkipäivä ennen kuin laskuttaja sai hyvityksen tililleen. Varat siirtyivät laskuttajan tilille huomattavasti nopeammin jos asiakkaalla ja laskuttajalla oli tilit samassa pankissa tai pankkiryhmässä. (Finanssialan Keskusliitto 2009, 9.)

Laskuttajalle maksamien hyvitysten lisäksi pankin tuli ilmoittaa laskuttajalle mitkä suoraveloituspyynnöt onnistuivat ja mitkä eivät onnistuneet. Saapuvat viitemaksut – aineistossa. Aineisto sisälsi sekä onnistuneet että epäonnistuneet suoraveloituspyynnöt. Pankin tuli ilmoittaa laskuttajalle epäonnistuneiden suoraveloituspyyntöjen epäonnistumisen syyn syykoodilla. (Finanssialan Keskusliitto 2009, 9-10.)

5.2.6 Maksupalautus maksajalle

Suoraveloitusasias, joka oli myös kuluttaja-asias, oli oikeus vaatia kahdeksan viikon kuluessa suoraveloituksen veloituspäivästä pankiltaan palautusta tililtään veloitettun suoraveloituksen rahamäärän verran. Asiakkaan oli tehtävä maksupalautus vaatimus kirjallisesti. Maksupalautus saattoi tulla kyseeseen esimerkiksi silloin jos asiakkaan antamassa suostumuksessa ei ilmene täsmällisesti suoraveloituksen rahamäärä ja asiakkaan tililtä suoraveloituksena veloitettu rahamäärä on paljon suurempi mitä se on aiemmin ollut ja mitä voisi asiakkaan aiemmalla kulkuskäyttäytymisellä olettaa. Kirjallisessa maksupalautusvaatimuksessaan asiakkaan on esitettävä selvitys miksi suoraveloituksen rahamäärä on ollut hänen mielestään odotettua suurempi. (Finanssialan Keskusliitto 2009,10.)

Mikäli laskuttaja oli ilmoittanut asiakkaalle suoraveloituksesta sovitulla tavalla vähintään neljä viikkoa ennen eräpäivää, ei maksajalla ollut oikeutta maksupalautukseen. Asiakkaan pankin oli kymmenen pankkipäivän kuluessa asiakkaan esittämästä maksupalautus vaatimuksesta palautettava asiakkaalle kokonaisuudessaan suoraveloituksen rahamäärä tai ilmoitettava asiakkaalle kieltäytyvänsä palautuksesta. Jos asiakkaan pankki joutui palauttamaan asiakkaalle

suoraveloituksen rahamäärän palautusvaatimuksen mukaisesti, ilmoitti asiakkaan pankki laskuttajan pankille maksupalautuksesta, jolloin laskuttajan pankki tiesi tehdä suoraveloitusta koskevan oikaisutapahtuman laskuttajan tilille ja hyvittää asiakkaan pankille suoraveloitusta vastaava rahamäärä. (Finanssialan Keskusliitto 2009,10.)

6 VAADITTAVAT TOIMENPITEET SIIRRYTTÄESSÄ UUSIN PALVELUHIIN

Euroopan neuvoston ja parlamentin antamassa asetuksessa (EU) N:o 260/2012 päätettiin että SEPA uudistuksen myötä myös kansallisten suoraveloitusratkaisujen tuli loppua viimeistään 31.1.2014. Tämä asetus merkitsi sitä että laskuttajien oli varauduttava siirtymään uusiin palveluihin hyvissä ajoin ennen tammikuun 2014 loppua, sillä sen jälkeen kansallisia suoraveloituksia ei voinut käyttää enää laskutuksessa tai laskujen maksussa. (Finanssialan Keskusliitto 2013a, 2.)

Suoraveloituksen tilalle suositeltiin SEPA-siirtymäsuunnitelmassa SEPA-tilisiirtoon ja e-laskuun pohjautuvia vaihtoehtoja. Verkkopankkia käyttäville kuluttaja-asiakkaille suositeltiin e-laskua. Suosituksena oli myös että siihen liitettäisiin automaattisesti maksaminen, jolloin lasku veloitetaan automaattisesti asiakkaan tililtä. Niille kuluttaja-asiakkaille joilla ei ollut käytössään verkkopankkia, suosituksena oli suoramaksu vaihtoehto. Suoramaksussa laskuttaja lähettää asiakkaalle laskun, mutta sen lisäksi laskuttaja lähettää asiakkaan pankkiin laskun tiedot Finvoice-tiedossa, jotta pankki voi veloittaa maksun asiakkaan tililtä asiakkaan toimeksianton mukaan. (Finanssialan Keskusliitto 2013a, 2.)

Finanssialan Keskusliitto julkaisi internet-sivuillaan kattavan info-paketin miten laskuttajien ja pankkien tuli toimia siirryttäessä kansallisista suoraveloituksista uusiin palveluihin. Seuraavissa luvuissa olen hyödyntänyt näitä Finanssialan Keskusliiton ohjeita ja kuvannut miten muutos oli tarkoitus toteuttaa.

6.1 Suoraveloitusten muunnon aikataulu ja edeltävät toimenpiteet

Kansallisista suoraveloituksista uusiin palveluihin siirtymisen aikataulu oli tarkoitus toteuttaa niin että ensimmäiset pankille laskuttajan lähettämät vastaanottoehdotukset, jotka oli muodostettu suoraveloitusaineistojen pohjalta, lähtisivät 18.1.2013 alkaen. Laskuttajien viimeisin mahdollisuus vastaanottoehdotusten lähettämiseen pankille olisi 20.11.2013, toiveena oli että laskuttajat olisivat lähteneet muuntoprosessiin hyvissä ajoin liikkeelle. (Finanssialan Keskusliitto 2013a, 2.)

Laskuttajat saivat itse päättää milloin ja miten aloittivat suoraveloituksen muunnon e-laskuun tai suoramaksuun siirtymäaikataulun sisällä. Laskuttajat saivat myös itse valita että tekivätkö muunnon heti kerralla vai pienemmissä osissa. (Finanssialan Keskusliitto 2013a, 10.)

Finanssialan Keskusliiton 23.9.2013 julkaisemassa artikkelissa käy ilmi että laskuttajat lähtivät hyvin hitaasti liikkeelle muuntamaan suoraveloituksia korvaaviin palveluihin. Artikkelissa haastateltu Finanssialan Keskusliiton johtaja Päivi Pelkonen totesi että vain 15 prosenttia laskuttajista oli käynnistänyt suoraveloituksen muunnon kaksi kuukautta ennen marraskuussa ollutta takarajaa. 20.11.2013 oli ehdoton takaraja jolloin vielä pystyi aloittamaan muuntoprosessin. Artikkelissa oli myös haastateltu kuluttaja-asiamies Päivi Hentusta ja hänen pelkona oli että mikäli yritykset eivät osallistu ja reagoi suoraveloituksen loppumiseen riittävän ajoissa, tulee tämä näkymään ikävällä tavalla kuluttajien arjessa. Artikkelissa toivottiinkin että laskuttajat lähtisivät aktiivisesti liikkeelle, jotta muuntoprosessi saadaan tehtyä mahdollisimman helpolla tavalla ja niin etteivät kuluttajat siitä kärsi. (Finanssialan Keskusliitto 2013b.)

Ensimmäisenä ryhtyessään valmistautumaan suoraveloitusten muuntoon e-laskuun ja suoramaksuun, laskuttajan piti varmistaa ohjelmiston toimittajaltaan että sillä on valmiudet lähettää e-laskuja ja suoramaksuja ja että ne ovat Finvoice-standardin mukaisia. Koska suoramaksu oli ihan uusi laskutustapa, laskutusohjelmistot täytyi pääsääntöisesti päivittää. Lisäksi laskuttajan piti varmistaa että sillä on mahdollisuus noutaa ja käsitellä mahdollisesti lähetetyistä aineistoista pankilta tulevat virhepalautesanommat. Tämä on tärkeää olla kunnossa, jotta laskuttaja saa tiedon, mikäli lähetetty aineisto ei mene asiakkaalle perille. Laskuttajan oli myös huolehdittava että se ilmoittaa pankeille laskuttajailmoituksella tarjoavansa asiakkaille e-lasku ja suoramaksu mahdollisuutta. Laskuttajalla oli oltava myös valmius sekä osaaminen vastaanottaa ja käsitellä pankeilta tulevia e-laskun vastaanottoilmoituksia. Vastaanottoilmoituksella pankki ilmoittaa laskuttajalle uusista, päättyneistä ja muuttuneista e-laskusopimuksista. (Finanssialan Keskusliitto 2013a, 3.)

Ennen varsinaiseen muuntoprosessiin ryhtymistä, laskuttajan oli hyvä myös suunnitella aikataulu jolla muunto tehdään. Suositeltavaa oli myös että laskuttajat jakai-

sivat muunnettavia suoraveloitussopimuksia eri osiin ja testaisivat muuntoprosessia ensin pienemmällä määrällä sopimuksia ennen varsinaisen muuntoprosessin aloittamista. (Finanssialan Keskusliitto 2013a, 4.)

6.2 Suoraveloitusten muunto

Seuraavissa alaluvuissa kerron miten muunto suoraveloituksesta toisiin laskutustapoihin eli e-laskuun ja suoramaksuun oli tarkoitus käytännössä tehdä käyttäen apuna Finanssialan Keskusliiton julkaisemaa ohjetta Laskuttajan ohje muunto suoraveloituksesta e-laskuun ja suoramaksuun.

6.2.1 Laskuttajailmoituksen lähetys

Kun laskuttaja oli ensin varmistanut että laskutusjärjestelmä tukee e-laskujen ja suoramaksujen lähetystä, ensimmäisenä vaiheena varsinaisen suoraveloitusten muuntamisessa e-laskuksi ja suoramaksuksi laskuttajan oli lähetettävä laskuttajailmoitus kaikkiin pankkeihin joissa laskuttajalla oli suoraveloitusasiakkaita. Ilman laskuttajailmoituksen lähettämistä e-laskujen tai suoramaksujen lähetys ei tulisi onnistumaan pankkeihin. Mikäli laskuttaja oli jo aiemmin lähettänyt e-laskuja pankkiin, riitti että laskuttaja lähetti laskuttajailmoituksella tiedon pankeille että on ottanut myös suoramaksupalvelun käyttöön. (Finanssialan Keskusliitto 2013a, 4.)

Mikäli laskuttaja tarjosi suoraveloituksen korvaavaksi sekä e-laskua että suoramaksua, tuli siitä olla tieto pankeille menevässä laskuttajailmoituksella ja se oli ilmoitettava palvelutasotunnuksella. Laskuttajan oli myös huomiotava että kun suoraveloituksen muuntoprosessi oli aloitettu, ei laskuttajailmoitukseen kannattanut tehdä muutoksia jotta muunnot eivät epäonnistu. (Finanssialan Keskusliitto 2013a, 5.)

Alla olevassa taulukko 1:ssä on kuvattu mitä tietoja Laskuttajailmoituksessa on esitettävä. Ilmoituksen tyypissä MessageActionCode-kohdassa laskuttaja kertoo pankille että onko kyseessä uusi laskuttajailmoitus (ADD-koodi) vai muutos siihen

(CHANGE-koodi). palvelutasotunnuksen, SellerServiceCoden arvon ollessa 01, laskuttaja ilmoittaa että se tarjoaa sekä e-laskua että suoramaksua. Suoraveloituksen palvelutunnus kohdassa SellerDDidentifier laskuttaja ilmoittaa saman palvelutunnuksen joka on käytössä suoraveloituksella.

TAULUKKO 1. Laskuttajailmoituksessa ilmoitettavat tiedot (Finanssialan Keskusliitto 2013a, 5)

Käsite	Laskuttajailmoitusssanoman elementti	Sallittu arvo
Ilmoituksen tyyppi	MessageActionCode	ADD (laskuttajalla ei aikaisempaa laskuttajailmoitusta) CHANGE (laskuttajailmoitus päivitetään suoramaksutiedolla)
Palvelutasotunnus	SellerServiceCode	01 (laskuttaja tarjoaa e-laskua ja suoramaksua)
Suoraveloituksen palvelutunnus	SellerDDIdentifier	Laskuttajan suoraveloituksen palvelutunnus. Jos laskuttajalla samaan laskutusaiheeseen liittyviä useita palvelutunnuksia, käytä yhtä tunnusta.

6.2.2 Vastaanottoehdotusten muodostus

Laskuttajailmoitusten pankkiin lähettämisen jälkeen laskuttajan seuraava työvaihe oli muodostaa kaikista voimassaolevista suoraveloituusvaltuutuksista pankeille lähetettävä laskutuskohtainen vastaanottoehdotus. Laskuttajan tuli huolehtia että aineistoon tuli vain voimassa olevat suoraveloituusvaltuutukset, siinä ei saanut olla sellaisten asiakkaiden tietoja jotka eivät olleet enää yrityksen asiakkaita tai joilla ei ollut enää suoraveloituus käytössä. (Finanssialan Keskusliitto 2013a, 5.)

Vastaanottoehdotuksen muodostus laskutuskohtaisesti tarkoittaa sitä että jos samalla laskuttajalla on esimerkiksi useampi hyödyke, kuten energiayhtiöllä sähkö ja kaukolämpö, ja ne on laskutettu eri laskuilla ja eroteltu toisistaan, täytyy laskuttajan muodostaa erikseen vastaanottoehdotukset kummallekin hyödykkeelle.

Vastaanottoehdotuksessa tuli ilmoittaa että se liittyy konversioon, suoraveloitusten muuntamiseen e-laskuksi ja suoramaksuksi, ja vastaanottoehdotusten tuli olla yhteneväiset laskuttajan aiemmin lähettämän laskuttajailmoituksen kanssa. Vastaanottoehdotusta muodostaessa tuli varmistaa että siinä olevat lähetysosoite, välittäjän tunnus ja e-laskun laskutusaihe olivat samat kuin oli aiemmin ilmoitettu pankille lähteneissä laskuttajailmoituksilla. (Finanssialan Keskusliitto 2013a, 5.)

Jotta pankki osasi kohdistaa vastaanottoehdotuksella tulevat sanomat voimassa olleisiin suoraveloitusvaltuutuksiin, tuli vastaanottoehdotuksella mahdollisimman tarkasti yksilöidä tiedot joita laskuttajalla oli tiedossa asiakkaan suoraveloituskirjasta. Vähintään vastaanottoehdotuksella oli ilmoitettava asiakkaan suoraveloitusvaltakirjasta laskutettavan nimi, maksajan tilinumero sekä suoraveloituksen palvelutunnus. (Finanssialan Keskusliitto 2013a, 5.)

Vastaanottoehdotuksella oli myös hyvä ilmoitettava e-laskun yksilöintitiedot, joita pankki tuli tarvitsemaan muodostaessaan vastaanottoehdotusten pohjalta vastaanottoilmoituksia. Yksilöintitietojen määrä, onko niitä yksi vai kaksi, riippui siitä, montako yksilöintitietoa laskuttaja oli laskuttajailmoituksellaan pyytänyt. (Finanssialan Keskusliitto 2013a, 6.)

Yksilöintitiedoilla tarkoitetaan niitä tietoja joilla asiakkaan tekemä e-lasku tai suoramaksuvaltuutus kohdistetaan laskuttajan laskutusjärjestelmässä oikealle asiakkaalle ja oikealle sopimukselle. Esimerkiksi yksilöintitietoina voi olla asiakasnumero ja laskutussopimusnumero. Jos asiakkaalla on useampi eri sopimus laskuttajan kanssa, riittävän tarkkoilla yksilöinti tiedoilla asiakas voi valita että esimerkiksi vain osa hänelle tulevista laskuista siirtyy e-laskuksi.

6.2.3 Asiakastiedotteet ja vastaanottoehdotusten lähetys pankkiin

Tärkeä vaihe suoraveloituksen muunnossa e-laskuun ja suoramaksuun, oli myös muutoksesta tiedottaminen suoraveloitusasiantuntemukselle. Finanssialan Keskusliitto oli laatinut laskuttajien ja pankkien avuksi kirjemallin, jonka avulla laskuttajien piti yhteistyössä pankkien kanssa tiedottaa asiakkaille suoraveloituksen päättymisestä.

Tiedotteessa, muuntoon osallistuvat laskuttajat, ehdottivat suoraveloitusasiakkaille siirtymistä uuteen maksutapaan, joko e-laskuun joka veloitetaan automaattisesti asiakkaan tililtä tai suoramaksuun. Tiedotteessa oli myös kerrottu että muunto tapahtuu laskuttajan ja pankin toimesta, eikä asiakkaan täydy tehdä mitään jos hän hyväksyy muunnon. Tiedotteen lähettämisessä tuli huomioida ettei se saanut sisältää markkinointiviestiä ja siitä tuli ilmetä että se on lähetetty laskuttajan ja pankin nimissä. (Finanssialan Keskusliitto 2013a, 8.)

Tiedotetta lähetettäessä tuli huomioida että se vastasi Finanssialan Keskusliiton laatimaa kirjemallia, sillä tiedote muodosti muutokselle sopimuksellisen perustan. Tiedotteella laskuttaja ja pankki ilmoittivat asiakkaalle maksutavan muutoksesta. Laskuttajan oli tärkeää lisätä kirjemalliin oikea päivämäärää sekä suoraveloitusten palvelutunnukset joita muutos koskee sekä e-laskun aiheet. Sillä kirjeen päiväyksestä alkoi kahden kuukauden ja seitsemän päivän reagointiaika, jonka aikana asiakkaan oli mahdollista ilmoittaa laskuttajalle ja pankille ettei se suostu muuntooperaatioon. (Finanssialan Keskusliitto 2013a, 8.)

Kun laskuttaja oli lähettänyt asiakkaille tiedotteen muutoksesta, piti laskuttajan huolehtia että pankkiin lähetettiin samalla aiemmin muodostetut vastaanottoehdotukset. (Finanssialan Keskusliitto 2013a, 8.)

6.2.4 Vastaanottoehdotusten käsittely pankissa

Kun pankki vastaanotti vastaanottoehdotukset, tarkisti se ensin että ehdotus pysyttiin kohdistamaan laskuttajailmoitukseen. Mikäli kohdistaminen ei onnistunut, hylkäsi pankki vastaanottoehdotuksen ja ilmoitti siitä laskuttajalle. Hylkäämiseen johti esimerkiksi se että laskuttajalta oli jäänyt lähettämättä laskuttajailmoitus jossa ilmoitetaan että laskuttaja ottaa käyttöön myös suoramaksun tai vastaanottoehdotuksella olevat tiedot eivät täsmänneet laskuttajailmoituksella ilmoitettuihin tietoihin. (Finanssialan Keskusliitto 2013a, 8.)

Kun pankki sai kohdistettua vastaanottoehdotuksen laskuttajailmoitukseen, niin seuraava vaihe oli tarkistaa että vastaanottoehdotuksessa ilmoitetulla maksajalla

oli voimassaoleva suoraveloitusvaltakirja ja että ehdotuksen tiedot vastasivat valtakirjan tietoja. Jos tiedot täsmäsivät, pankki pystyi kohdistamaan vastaanottoehdotuksen suoraveloitusvaltakirjaan. Mikäli kohdistusta ei voinut tehdä, vastaanottoehdotus hylättiin ja pankki ilmoitti siitä laskuttajalle virhepalautteella. Virhepalautteita muodostui esimerkiksi sen takia että maksajalla ei ollut enää suoraveloitusvaltakirja voimassa tai että kyseessä oli yritysasiakas sillä suoraveloituksen muunto operaatio oli tarkoitettu vain kuluttaja-asiakkaille. (Finanssialan Keskusliitto 2013a, 9.)

6.2.5 Asiakkaan reagointiaika

Vastaanottoehdotusten mennessä onnistuneesti läpi pankissa alkoi kahden kuukauden reagointiaika. Tämä tarkoittaa että asiakkaille oli kaksi kuukautta ja 7 päivää aikaa reagoida jos he eivät halunneet osallistua muutokseen. Reagointiaika laskettiin vastaanottoehdotuksen saapumisajankohdasta ja asiakkaille lähetetyn tiedotteen päiväyksestä. Reagointiaika oli kaksi kuukautta, mutta siihen laskettiin että tiedote on asiakkaalla 7 päivän päästä tiedotteen lähettämisestä. (Finanssialan Keskusliitto 2013a, 9.)

Mikäli asiakas halusi kieltäytyä muutoksesta, tuli hänen ilmoittaa pankkiinsa reagointiaikana eli kahden kuukauden aikana ettei halua osallistua muuttoon. Kieltäytyminen onnistui niin että asiakas lopetti pankissa kyseessä olevan suoraveloitustalikirjan ja pankki ilmoitti laskuttajalle että suoraveloitus on päättynyt ja asiakkaalle tulee lähettää jatkossa laskut paperisina tai muulla asiakkaan ja laskuttajan sopimalla tavalla. Asiakkaalla oli myös mahdollisuus siirtyä nopeammalla tahdilla uuteen laskutustapaan, esimerkiksi jos asiakas halusi jo käyttöönsä e-laskun, onnistui se niin että hän teki pankin kautta e-laskusopimuksen ja pankki ilmoitti tiedot laskuttajalle samalla tavalla kuin normaalissakin e-laskusopimukseen siirtymisessä. Laskuttajan ei vain tarvinnut käsitellä myöhemmin pankista tullutta muuttoon liittyvää sanomaa. (Finanssialan Keskusliitto 2013a, 9)

6.2.6 Vastaanottoilmoitukset

Kun kahden kuukauden reagointi aika oli päättynyt, pankit muodostivat asiakkaille jotka eivät olleet kieltäytyneet muutoksesta e-laskun tai suoramaksun vastaanottoilmoitukset. Pankkien oli huolehdittava että vastaanottoilmoitukset olivat laskuttajien käytössä viimeistään kun reagointiajan päättymisestä oli kulunut 10 pankkipäivää. (Finanssialan Keskusliitto 2013a, 9.)

Asiakkaille joilla oli käytössään verkkopankki ja jotka olivat käyttäneet sitä viimeisen 3 kuukauden aikana, pankit muodostivat vastaanottoilmoituksen jolla ilmoittivat laskuttajalle että asiakas tuli siirtää e-laskuun ja sen automaattiseen maksamiseen. Asiakkaat, joilla ei ollut käytössä verkkopankkia tai jotka eivät olleet käyttäneet sitä viimeisen kolmen kuukauden aikana, siirrettiin vastaanottoilmoituksella suoramaksuun. Osa pankeista ilmoitti laskuttajille vasta kahden kuukauden reagointiajan umpeuduttua ne asiakkaat jotka olivat kieltäytyneet muunnosta. Virhepalaute lähetettiin samalla tavalla kuin laskuja koskevat virhepalautteet eli FinvoiceAck-sanomalla. (Finanssialan Keskusliitto 2013a, 9-10.)

Laskuttajat ajoivat pankeilta tulleet vastaanottoilmoitukset laskutusjärjestelmiinsä ja muuttivat asiakkaiden laskutustavat suoraveloituksista joko e-laskuun tai suoramaksuun vastaanottoilmoituksen mukaisesti. (Finanssialan Keskusliitto 2013a, 10.)

E-lasku asiakkaaksi siirtyneille asiakkaille laskuttaja lähetti jatkossa laskut sähköisinä e-laskuina asiakkaan verkkopankkiin. Suoraveloituksen muunnon kautta e-lasku asiakkaiksi siirtyneillä asiakkaille pankki oli myös automaattisesti määritellyt että maksu veloitetaan automaattisesti asiakkaan tililtä. Normaali tapauksessa, kun asiakas siirtyy e-lasku asiakkaaksi, tulee hänen itse valita että veloitetaanko maksu automaattisesti tililtä, vai käykö asiakas ensin verkkopankissaan hyväksymässä maksun. Suoramaksu asiakkaille laskuttaja lähetti jatkossa asiakkaalle laskun, jossa kerrotaan että lasku veloitetaan suoramaksuna suoraan asiakkaan tililtä. Tämän lisäksi laskuttaja lähettää pankkiin laskun tiedot Finvoice-aineistona jonka mukaan pankki osaa veloittaa asiakkaan tililtä maksun oikeana päivänä ja oikeilla tiedoilla.

6.3 Suoraveloituspalvelun lopettaminen

Viimeinen vaihe suoraveloituksen muuntoprosessissa oli suoraveloituspalvelun päättäminen. Kun kaikki asiakkaat oli saatu siirrettyä uusiin maksutapoihin, tuli laskuttajan lopettaa suoraveloituksen käyttäminen. Tämä tapahtui niin että laskuttaja ilmoitti omalle tilipankillensa, jossa sillä oli suoraveloituksen hyvitystililtä, lopettavansa suoraveloituksen käytön niin tämä tilipankki ilmoitti muille pankeille että kyseinen laskuttaja oli päättänyt suoraveloituksen laskuttajasopimuksensa. Kun ilmoitus oli tehty, ei laskuttaja voinut enää lähettää pankkeihin suoraveloituksen veloituspyyntöjä. (Finanssialan Keskusliitto 2013a, 10.) Osa yrityksistä ilmoitti suoraveloituksen muuntoprosessi alkuvaiheissa pankeille, ettei uusia suoraveloitustalvuuksia saa enää tehdä. Laskuttajan oli kuitenkin huolehdittava, ettei päättänyt suoraveloitussopimusta liian aikaisin, jotta ennen muuttoa erääntyneet suoraveloituskulut saatiin veloitettua asiakkaiden tileiltä.

6.4 Yhteenveto suoraveloituksen muunnon onnistumisesta

Suoraveloituksen päättymisestä aiheutunut muutos uusiin laskutustapoihin onnistui yllättävän hyvin vaikka vielä pari kuukautta ennen muuntoprosessin aloituksen takarajaa vain 15 % laskuttajista oli aloittanut muunnon. Finanssialan Keskusliiton 10.1.2014 ilmestyneessä artikkelissa haastateltu Finanssialan Keskusliiton johtava asiantuntija Inkeri Tolvanen toteaa että pankkien tarjoamaan mahdollisuuteen muuntaa automaattisesti suoraveloitukset suoramaksuksi tai e-laskuksi, hyödynsi yli puolet yrityksistä joilla oli suoraveloitusta käytössä. Suuri osa yrityksistä, jotka eivät hyödyntäneet muuttoa mahdollisuutta, olivat päättäneet että siirtyvät käyttämään paperilaskua suoraveloituksen päättyttyä. (Finanssialan Keskusliitto 2014.)

Vaikka laskuttajat lähettivät Finanssialan Keskusliiton suosittelman mallikirjeen mukaan asiakkaille tiedotteen suoraveloituksen päättymisestä ja uusista maksutavoista, eivät kaikki asiakkaat olleet ymmärtäneet mitä muutos käytännössä tarkoitti. Osalle asiakkaista tuli yllätyksenä että muunnon jälkeen heidän laskunsa menivät e-laskuina verkkopankkiin. He eivät osanneet yhdistää, varsinkaan iäkkäämpi väestö, että jos asiakkaalla oli käytössään verkkopankki ja sitä oli käytetty viimei-

sen kolmen kuukauden aikana, muunnettiin asiakkaan lasku e-laskuksi. Useammalla iäkkäällä asiakkaalla oli sellainen tilanne että esimerkiksi heidän lapsensa maksoivat joitakin asiakkaan laskuja asiakkaan verkkopankin kautta ja asiakas ei ollut itse koskaan käynytkään verkkopankissa. Tällaisten asiakkaiden kohdalla moni pankki suostui vaihtamaan e-laskun suoramaksuksi asiakkaan sitä kysyessä.

Suoraveloitusten muunnon jälkeen tuli myös kyselyjä että miksi lasku ei ole tullut tai miksi lasku on veloitettu tililtä, mutta paperista laskua ei ole tullut. Asiakkaat eivät olleet ymmärtäneet että e-laskun myötä asiakas ei saanut enää paperista laskua vaan se löytyy e-laskuna verkkopankista.

7 CASE

7.1 Yrityksen X esittely

Suoraveloitusasiakkaita oli hieman alle 5000 kappaletta eli noin 25 %. Suoraveloituksessa olevien asiakkaiden määrä oli yllättävän suuri sillä yleisesti Suomessa noin 5 % asiakkaista oli suoraveloitus. Suuri prosenttiosuus johtuu varmaan siitä että yritykseltä lähtee asiakkaille toistuvasti laskuja, jolloin asiakkaat monesti halusivat että maksu veloitetaan suoraan tililtä.

7.2 Muunnon toteutus

Yrityksen X valmistautuminen kansallisen suoraveloituksen loppumiseen ja siitä aiheutuviin muutoksiin, aloitettiin hyvissä ajoin maaliskuussa 2013. Yrityksellä oli jo käytössä e-lasku, joten laskutusjärjestelmään piti tehdä muutoksia vain suoramaksun osalta. Laskutusjärjestelmän toimittaja lupasi että järjestelmä tukee myös suoramaksulaskujen lähettämistä huhtikuusta 2013 alkaen. Yrityksen apuna muunnon toteuttamisessa toimi tulostuskeskus, joka muulloinkin toimii e- ja verkkolaskujen välittäjäoperaattorina, ja sen kanssa oli sovittu että muunnon toteutus oli mahdollista aloittaa kevään aikana. Maaliskuussa ilmoitettiin pankeille, ettei uusia suoraveloitusvaltuutuksia saanut enää tehdä. Muunnon aloitus ei onnistunutkaan testeissä ilmenneiden ongelmien vuoksi keväällä, joten se jouduttiin siirtämään syksyille.

Suoraveloituksen muunto e-laskuksi ja suoramaksuksi oli mahdollista toteuttaa vain kuluttaja-asiakkaille, joten ensimmäisenä vaiheena oli päättää ensin yritysasiakkaiden suoraveloitukset. Toukokuussa 2013 lähetettiin yritysasiakkaille, joilla oli suoraveloitus käytössä, tiedote että suoraveloitus tulee loppumaan elokuun lopulla, joten yrityksillä oli kesän ajan aikaa reagoida tiedotteeseen. Yrityksille kerrottiin että suoraveloituksen päätyttyä heille lähetetään jatkossa laskut paperisina. Yrityksille tarjottiin myös vaihtoehdoksi verkkolaskua, jolloin yritysten piti ilmoittaa heidän verkkolaskutustietonsa. Elokuun lopulla niille yritysasiakkaille, jotka eivät

olleet ilmoittaneet haluavansa jatkossa verkkolaskua, muutettiin laskutustavaksi paperilasku. Asiakkaita oli sen verran vähän, että muutos tehtiin käsin yksitellen.

Heinäkuun lopulla pankeille lähetettiin laskuttajailmoitukset, joilla kerrottiin pankeille että tulemme osallistumaan suoraveloitusten muuntoon ja meillä on jatkossa valmiudet lähettää sekä e-laskuja että suoramaksulaskuja, mikä oli edellytys sille että muunnon pystyi toteuttamaan yhteistyössä pankkien kanssa. Jos laskuttaja ei olisi kyennyt tarjoamaan sekä e-lasku että suoramaksu mahdollisuutta, ei suoraveloitusten muuntoon osallistuminen olisi ollut mahdollista.

Syyskuun lopulla muodostettiin vastaanottoehdotukset ja ne toimitettiin pankkiin samalla kun kuluttaja-asiakkaille, joilla oli suoraveloitus käytössä, lähetettiin tiedote suoraveloituksen päättymisestä. Tiedote oli laadittu Finanssialan Keskusliiton suositteleman kirjemallin pohjalta. Tiedotteen ja vastaanottoehdotusten lähettämisestä alkoi kahden kuukauden ja seitsemän päivän reagointiaika, jolloin asiakkaan oli mahdollista ilmoittaa, ettei hän halua että suoraveloitus muunnetaan e-laskuksi tai suoramaksuksi. Jos asiakas kieltäytyi muunnosta, muutettiin hänen laskutustavakseen paperilasku.

Joulukuun alussa vuonna 2013 reagointiaika umpeutui ja heti sen jälkeen alkoi pankeista tulla vastaanottoilmoituksia, joilla pankki ilmoitti tuliko asiakaan laskutustapa muuntaa e-laskuksi vai suoramaksuksi. Laskuttajailmoitukset ajettiin sisään laskutusjärjestelmään ja suurin osa muunnoista meni onnistuneesti läpi järjestelmään, mutta jotkin ilmoitukset jouduttiin käsittelemään käsin. Syynä saattoi olla se että asiakas oli ehtinyt jo muuttaa laskutustavan suoraveloituksesta joksikin muuksi tai jos asiakas ei ollutkaan kuluttaja-asiakas

7.3 Miten muunto onnistui

Suoraveloitusten muunto e-laskuksi ja suoramaksuksi onnistui laskutusjärjestelmässä lopulta yllättävän hyvin vaikka alkuperäinen aikataulu, muunnon aloittamisesta jo keväällä 2013, ei pitänytkään paikkaansa ilmenneiden ongelmien vuoksi. Suurin osa muunnoista meni kuitenkin automaattisesti läpi laskutusjärjestelmään

jolloin niitä ei tarvinnut käsitellä yksitellen käsin. Laskutusjärjestelmä toimi myös hyvin uusien suoramaksulaskujen lähetyksessä, joten muunto operaatio oli onnistunut.

Asiakkaille, Finanssialan Keskusliiton mallikirjeen pohjalta, lähetetystä tiedotteesta huolimatta osa suoraveloitusasiakkaista ei ollut ymmärtänyt mitä muutoksia suoraveloituksen päättyminen tuli aiheuttamaan. Osa asiakkaista ei ollut lukenutkaan tiedotetta ja vasta ensimmäisen laskun saatuaan ihmetteli asiaa. Jokunen asiakas soitti muunnon jälkeen ja ihmetteli miksi tililtä on veloitettu rahaa, mutta laskua ei ole tullut. Selvisi että asiakkaille oli muunnon myötä vaihtunut laskutustavaksi e-lasku, mutta asiakas kertoi, ettei käytä edes verkkopankkia. Tällaisissa tapauksissa asiakkaat eivät olleet osanneet yhdistää että kun esimerkiksi iäkkäämpien asiakkaiden lapset hoitivat vanhempiansa puolesta verkkopankin kautta pankkiasioita vanhempien pankkitunnuksilla, muuntui laskutustavaksi e-lasku, koska asiakas oli käyttänyt verkkopankkia viimeisen kolmen kuukauden aikana.

Osalla e-lasku asiakkaaksi muuntuneista asiakkaista, jotka eivät olleet vielä sisäistäneet verkkopankin käyttöä kunnolla, hämmennystä aiheutti se mistä näkevät jatkossa laskuntiedot. Osa e-lasku asiakkaista kyseli mahdollisuutta saada e-laskun lisäksi myös paperinen lasku. Osa tällaisista asiakkaista kävi myöhemmin pankissa muuttamassa niin että laskut tuli lähettää suoramaksuna. Asiakkaat joille muunnon myötä muuttui laskutustavaksi suoramaksu, olivat melko vähän yhteydessä liittyen suoraveloituksen päättymiseen. Tämä voi johtua siitä että suoramaksu on asiakkaan näkökulmasta hyvin samanlainen kuin suoraveloitus oli.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli perehtyä syvällisemmin kansallisen suoraveloituksen päättymisestä aiheutuviin muutoksiin ja selvittää mitä tämä muutos tulisi käytännössä pitämään sisällä. Opinnäytetyötä aloittaessani vuonna 2013 aihe oli hyvin ajankohtainen ja aiheeseen löytyi selkeät ja hyvät ohjeet Finanssialan Keskusliiton internet-sivuilla. Opinnäytetyön kautta hankkimaani tietoa hyödynnettiin osittain työpaikallani kun varsinaiset suoraveloituksen muunnokset e-laskuksi ja suoramaksuksi toteutettiin loppu vuodesta 2013. Tarvittaessa autoin työpaikallani henkilöitä jotka hoitivat muuntoon liittyvät työtehtävät.

Työpaikallani minulla oli mahdollisuus päästä seuraamaan miten muunto suoraveloituksista uusiin laskutustapoihin käytännössä tehtiin ja miten se onnistui. Lisäksi näin mitä haasteita se toi mukanaan. Vaikka asiakkaille oli pyritty lähettämään mahdollisimman selkeä tiedote, jossa oli kerrottu miten asiakkaan laskutustapa muuttuu suoraveloituksen päättymisen myötä, osa asiakkaista ei ollut reagoinut tiedotteeseen tai ymmärtänyt sen tarkoitusta. Asiakkaiden tiedottamiseen haastetta toi se että tiedottaminen piti tehdä kaksi kuukautta ennen varsinaista muutosta, jolloin osa asiakkaista saattoi unohtaa muutoksen kokonaan kun siihen oli vielä sen verran pitkä aika.

Opinnäytetyöni aloittamisen ja lopettamisen välillä oli melko pitkä aika, joten opinnäytetyöni viimeistelyyn haasteita toi se että varsinaisesta suoraveloituksen muuttamisesta e-laskuksi ja suoramaksuksi on kulunut jo sen verran aikaa, että esimerkiksi kaikkia Finanssivalvonnan Keskusliiton internet-sivuilla vuonna 2013 olleita materiaaleja ei ollut enää saatavilla. Mutta onneksi tärkeimmät materiaalit olivat vielä tallessa.

LÄHTEET

Alhonsuo, S., Nisén, A., Nousiainen, S., Pellikka, T. & Sundberg, S. 2012. Finanssitoiminnan käsikirja. 2. uudistettu painos. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Finanssialan Keskusliitto. 2009. Suoraveloitus palvelukuvaus laskuttajan ohje Versio 4.4/30.09.2009. Www-dokumentti. Saatavissa: https://www.fkl.fi/materiaalipankki/ohjeet/Dokumentit/Suoraveloituksen_palvelukuv aus.pdf. Luettu 1.12.2015.

Finanssialan Keskusliitto. 2013a. Laskuttajan ohje muunto suoraveloituksesta e-laskuun ja suoramaksuun. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.fkl.fi/teemasivut/sepa/tekninen_dokumentaatio/Dokumentit/Laskuttajan_tekninen_ohje_Muunto_suoraveloituksesta_e-laskuun_ja_suoramaksuun.pdf. Luettu 1.12.2015.

Finanssialan Keskusliitto. 2013b. Suoraveloitus päättyy tammikuussa, korvaavien laskutustapojen käyttöönotto kangertelee. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.fkl.fi/ajankohtaista/tiedotteet/Sivut/Suoraveloitus_paattyy_muunto_kang ertelee.aspx. Luettu 1.12.2015.

Finanssialan Keskusliitto. 2014. Suomi edellä muuta Eurooppaa SEPA-siirtymässä. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.fkl.fi/ajankohtaista/tiedotteet/Sivut/SEPA_end_date_10_1_2014.aspx. Luettu 1.12.2015.

Helanto, L., Kaisaniemi, T., Koskinen, K., Kuntola, K. & Siivola, M. 2013. Taloushallinto. Nyt. Tilitoimistoammattilaisen opas sähköiseen taloushallintoon. Espoo: ProCountor.

Koivumäki, J. & Lindfors H. 2012. Pk-yrityksen taloushallinto käytännönläheisesti. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallinto – sähköiset talouden prosessit käytännössä. Jurva: WS Bookwell Oy.

Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Sanoma Pro Oy.